



## INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Kravlöst men krävande

En kvalitativ studie om tjejjoursvolontärers uppfattning av sina roller i virtuella möten med stödsökande

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Kandidatnivå  
Termin: Vårterminen 2018  
Författare: Anna Strömberg och Iris Grabe  
Handledare: Fanny Holt  
Antal ord: 19 873

## Abstract

Den här studien syftade till att undersöka volontärers upplevelser av att möta stödsökande över chatt inom en av Sveriges största tjejjourer. Vidare undersöktes volontärernas upplevda syfte och roller samt erfarenheter av mötena. Det empiriska materialet utgjordes av fem semistrukturella intervjuer med fem volontärer inom tjejjouren. Som teoretisk grund för analysen låg ett flertal teorier och begrepp, bestående av Goffmanns *dramaturgiska teori*, Skeggs teoretiska begrepp *det omvårdande subjektet*, Bourdieus teoretiska begrepp *doxa* samt begrepp tagna ur emotionssociologins teoribildning med särskilt fokus på *identitet*, *emotionellt arbete* och *emotionsregler*. Värdeord som återkommer i verksamhetsbeskrivningar av tjejjourer i Sverige är “*engagemang*”, “*medmänniska*”, “*feminism*”, “*icke-professionell*” och “*inga experter*”. I studien undersöktes hur volontärerna uppfattade dessa ord och vilken mening de tillför dem. Studien belyste uppfattningen och det upplevda syftet med uppdraget som tjejjoursvolontär, där meningarna visade sig vara splittrade. Vidare visade resultatet på hur ideellt arbete inom en tjejjour kan förstås som en identitetsskapande process, där begrepp som systerskap och frivillighet är centrala.

**Titel:** Kravlöst men krävande - en kvalitativ studie om tjejjoursvolontärers uppfattande roller i virtuella möten med stödsökande

**Författare:** Anna Strömberg och Iris Grabe

**Nyckelord:** tjejjour, systerskap, icke-professionell, anonymitet, feminism, engagemang, medmänniska, gränssättning, makt, frivilligorganisation, volontär

## Förord

Vi vill börja med att tacka de volontärer som ställt upp och delgett oss sina erfarenheter och upplevelser. Vi vill även tacka vår fantastiska handledare, Fanny Holt, för engagemang, stöd och vägledning genom hela vår arbetsprocess. Det har betytt mycket att du trott på oss när vi i stunder tvivlat. Slutligen vill vi tacka varandra, för ett verkligt gott samarbete!

# Innehållsförteckning

1. Inledning och problemformulering .....	1
1.1 Syfte och frågeställningar .....	3
1.2 Studiens relevans för socialt arbete .....	3
1.3 Avgränsning .....	4
1.4 Arbetsfördelning .....	4
2. Kunskapsläget .....	4
2.1 En översikt .....	4
2.2 Barn, unga och internet .....	6
2.3 Barns och ungas upplevelse av anonymt stöd på internet .....	6
2.4 Samspel över chattarna .....	7
2.5 Volontärers upplevelser av att ge anonymt stöd till barn och unga internet .....	8
3. Metod och metodologiska överväganden .....	12
3.1 En kvalitativ ansats med ett konstruktivistiskt perspektiv .....	12
3.2 Genomförande av intervjustudien .....	13
3.3 Urval och tillträde .....	14
3.4 Bearbetning av intervjuerna .....	14
3.5 Forskningsetiska överväganden .....	15
3.6 Förförståelse och praktisk ingång .....	18
3.7 Studiens tillförlitlighet .....	18
4. Teorier, teoretiska perspektiv och analytiska begrepp .....	20
4.1 Goffmans dramaturgiska teori .....	21
4.2 Emotionssociologi .....	22
4.2.1 Emotionsarbete .....	23
4.2.2 Sociala identiteter och emotionsarbete .....	25
4.3 Det omvårdande subjektet .....	25
4.4 Doxa .....	26
5. Resultat och analys .....	26
5.1 Separatism som feministiskt stöd i tjejjouren .....	27
5.2 Ambivalens inför rollen som tjejjoursvolontär .....	29
5.3 Anonymiteten .....	31
5.3.1 Anonymiteten som förutsättning för en kravlös kontakt .....	32
5.3.2 De fysiska attributens osynlighet .....	36

5.4 Positionen som icke-professionell omsorgsgivare .....	38
5.5 Att som volontär vara eller inte vara personlig .....	41
5.6 Återkommande stödsökande och gränssättning .....	44
5.7 Engagemanget och emotionshantering .....	48
6. Slutsats.....	51
7. Avslutande diskussion.....	53
Referenser .....	54
Bilaga 1: Intervjuguide.....	59
Bilaga 2: Informationsbrev.....	61

# 1. Inledning och problemformulering

Sveriges tjej-, trans- och ungdomsjourer är ideella, idéburna organisationer som varje år tar emot ca 11 000 stödkontakter, främst till tjejer under 18 år. Oftast sker stödkontakten över chatt eller mail och både volontärer och de barn och unga som söker stöd inom jourerna är anonyma (Unizon, 2014). Vanliga anledningar att kontakta en tjej- eller ungdomsjour är psykisk ohälsa, ensamhet, mobbning, våldtäkt och sexuella övergrepp, samt frågor om kroppen, relationer och sex (ibid.). Den första tjejjouren i Sverige startade 1996 i Stockholm. Rörelsen har sedan dess växt och idag finns över 70 tjej-, trans- och ungdomsjourer runt om i Sverige (Tjejjouren, 2015a). Tjejjoursrörelsen är sprungen ur kvinnojoursrörelsen och vilar, liksom kvinnojournerna, på feministiska grunder, men berör långt fler frågor än våld i nära relationer (ibid.). Vi har båda två erfarenhet av att vara volontärer inom tjejjoursrörelsen och det är vårt tidigare engagemang inom tjejjoursrörelsen som inspirerat oss till att skriva denna uppsats.

Tjejjoursrörelsen är en del av det så kallade civilsamhället och dess relation till den offentliga sektorn är inte okomplicerad. Sedan slutet av 1990-talet har frivilligorganisationer fått spela en allt större roll som producenter av välfärd (Jeppsson Grassman, 1997: 12) och det är även under denna tidsperiod som tjejjoursrörelsen vuxit fram som idéburna gräsrotsorganisationer (Tjejjouren, 2015a). Det ökade intresset för att mobilisera frivilliga till oavlönade hjälpinsatser i samhället kan tydligt ses i spåren efter den ekonomiska krisen under 1990-talet och den offentliga sektorns minskade vitalitet (Jeppsson Grassmann 1997: 12). Även nyliberalismens intåg under mitten av 1980-talet påverkade genom ett ökat ifrågasättande av statens styrande ställning som välfärdsproducent i Sverige (Johansson et al 2015: 333). I den politiska debatten blev diskursen om *medborgaren* och *medmänniska* stark, och med den betonades ansvaret för informellt omsorgsgivande (Jeppsson Grassman 2001: 8). Det som främst särskiljer ideella organisationer från offentliga är att ideella organisationer bedrivs utifrån övertygelser och ställningstaganden i vissa frågor och för vissa grupper (Svensson et al 2008: 46). Verksamheterna har utifrån sin autonomi från staten frihet att utforma sitt arbete utifrån dessa övertygelser vilket de kan antas ha intresse av. Den 5 april 2018 skrev 36 tjej-trans- och ungdomsorganisationer under en debattartikel i Aftonbladet där de efterfrågade

stabil och långsiktigt ekonomiskt stöd från stat och kommuner för att kunna stötta utsatta barn och unga (Hedengran et al. 2018).

För att ge en bakgrund till vad tjejjoursrörelsens idéburna grund utgörs av har vi utgått från vad tjejjouren.se<sup>1</sup> skriver om tjejjourernas värdegrund. Tjejjourernas värdegrund är feministisk och utgår från övertygelsen att tjejer och kvinnor är strukturellt underordnade killar och män i samhällets könsmaktsordning, där manlighet, makt och våld hänger samman (Tjejjouren, 2015b). Utifrån mäns och killars överordning skapas enligt tjejjouren.se ett behov för ett eget rum för tjejer, fredat från killar och män (ibid.). Tjejjourerna arbetar med en separatistisk strategi utifrån tron på vikten av systerskap, som innebär att alla som har erfarenhet av att läsas som och identifieras (av sig själv och av andra) som tjejer och kvinnor (oavsett könsidentitet) stärks av att finna kraft, gemenskap och stöd hos andra som också har sådana erfarenheter. Tjejjourerna strävar enligt egen utsago med att göra tjejer som norm i arbetet, eftersom män och killar är norm i det övriga samhället (Tjejjouren, 2015b).

Vi har valt att undersöka upplevelser av volontärskap inom en tjejjour, hos personer som arbetar frivilligt med stöd via anonyma chattar, eftersom vi finner rollen som hjälpare på ideell, värdegrundsbaserad och anonym basis intressant utifrån dess komplexitet och otydlighet. Arbetet med att ge stöd åt barn och unga på anonyma chatter inom tjejjoursrörelsen bedrivs av ideellt aktiva utan formell utbildning (Tjejjouren 2015c). När tjejjourer beskriver de volontärer som unga kan chatta med inom ramen för verksamheterna återkommer ord som “engagerade”, “feminism”, “medmänniskor”, “icke-professionella” och “inga experter” (Tjejjouren, 2015d). Det betonas även ofta att inga ämnen är för stora eller små, och att den som vill chatta med tjejjoursvolontärerna alltid är anonym (Unizon 2014). Ideellt arbete som tjejjoursvolontär beskrivs således som relativt förutsättningslöst – ickeprofessionella medmänniskor chattar med unga stödsökande om vad den unge vill, och sedan händer ingenting mer. Samtidigt bemöter tjejjoursvolontärer, som ovan beskrivits, inte sällan allvarlig problematik. De har endast möjlighet att stödja genom skrivna ord – utan en professionsroll att iklä sig. Vad innebär det i sammanhanget att vara “medmänniska” och ha “engagemang”? Vad är för- och nackdelarna med att vara “icke-professionell” och “ingen expert”? Vad innebär “feminism” för volontärerna i deras ideella arbete i kontakt med unga tjejer?

---

<sup>1</sup> Tjejjouren.se är en webbplatsform där merparten av Sveriges tjejjourer samlas

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka volontärers upplevelser av sitt uppdrag och sin roll inom en tjejjour vars huvudsyfte är att ge stöd åt unga tjejer i anonyma chattforum.

- Vilken innebörd och omfattning lägger volontärerna i uppdraget som tjejjoursvolontär?
- Hur upplever volontärerna kontakten med stödsökande på tjejjouren?
- Hur positionerar volontärerna sig i förhållande till stödsökande och andra stödkontakter?

## 1.2 Studiens relevans för socialt arbete

Tjejjoursvolontärer utför socialt arbete på ideell basis, genom att stötta och hjälpa unga som i många fall befinner sig i utsatta situationer. De barn och unga som kontaktar tjej- och ungdomssjourer är i många fall brottsoffer, inte sällan utsatta för våld av partners eller familjemedlemmar (Unizon, 2014). Många lider av psykisk ohälsa, och många lever under svåra hemförhållanden. Kort sagt – många av de barn och unga som tjejjoursvolontärer har kontakt med över anonyma chattar faller under socialnämndens ansvar i enlighet med Socialtjänstlagen. När de vänder sig till en anonym stödkontakt väljer de att prata om sådana situationer utan att ge sig tillkänna. Volontärer inom tjejjourer ger stöd till ett mörkertal av barn och unga som är utsatta i det tysta (Hedengran et al., 2018). Det saknas även till stor del forskning som berör tjejjourer och särskilt kvalitativ sådan. Det är av stor vikt att beforska tjejjoursvolontärers upplevelser av deras ideella arbete eftersom det innebär kunskap om stöd till en dold och utsatt grupp barn och unga.



### 1.3 Avgränsning

Vi har valt att avgränsa studien till att beröra ett fåtal volontärers upplevelser av sitt uppdrag och sin roll inom en av Sveriges största tjejjourer, eftersom vår ambition är att analysera volontärernas upplevelser djupare än vad som hade varit möjligt med ett större urval. Då de anställda inom tjejjoursorganisationer tenderar att ha liten eller ingen kontakt med stödsökande, har vi valt att enbart intervjua volontärer. Vi har valt att avgränsa studien till att enbart beröra en tjejjour eftersom det tillåter oss att djupdyka i hur just den verksamhetens normer påverkar upplevelserna hos de volontärer som är verksamma i den.

### 1.4 Arbetsfördelning

Vi har genomgående under arbetsprocessen skrivit tillsammans men valt att fokusera på olika delar. Anna Strömberg har fördjupat sig inom *emotionsesociologin* och Iris Grabe inom Skeggs teoretiska begrepp *Det omvårdande subjektet*. Följande är det främst analysen kopplat till respektive teorier och begrepp som tillfallit författarna. Övrig teori har vi gemensamt satt oss in i och använt oss av. Vi vill dock framföra att vi kontinuerligt under arbetsprocessen, bearbetat och korrigerat varandras texter samt fört en ständig dialog kring samtliga av studiens kapitel.

## 2. Kunskapsläget

Detta kapitel ämnar ge läsaren en överblick av tidigare forskning som vi anser relevant för vår studie. De söktjänster vi använt för att få tillgång till tidigare forskning är Göteborgs Universitetsbiblioteks söktjänst, Libris nationella bibliotekssystem, Google samt Google Scholar. Engelska sökord som vi använt var: "Internet", "adolescents", "girls", "support", "youth", "teenagers" och "anxiety". Svenska sökord var: "stöd", "internet", "tjejjourer", "kvinnojourer", "tjejer", "unga" och "barn".

### 2.1 En översikt

Relativt få studier finns om frivilliga stödsatser riktade mot barn och unga på internet. De flesta studier vi fann var internetbaserade och till största del kvantitativa, där deltagarna fyllt i

enkäter eller svarat på standardiserade frågor. Inledningsvis hade vi svårt att hitta forskning om unga, internet och psykisk ohälsa som behandlade hjälp och stöd. Vanligt förekommande forskning berörde främst risker kopplade till ungas internetanvändning. Sedan internet blivit en allt större del av ungdomars vardag har det funnits en viss oro över hur internet kan tänkas påverka unga och deras välmående. I en amerikansk studie av hur internet kan relateras till ungas välmående redovisas ett resultat som visar att det som inverkar på ungas psykiska hälsa främst består av *vem* det är den unge är i kontakt med över nätet, inte omfattningen av tiden spenderad på nätet (Gross et al. 2002). Studier som behandlar stöd över internet utanför Sverige handlar främst om professionell behandlande terapi via chatt. Även studier kring volontärers upplevelser inom tjejjourer var svåra att hitta genom databaser och är ovanliga, men inte obefintliga. Fenomen jämförbara med de svenska tjejjournernas icke-professionella stöd via chattar är ovanliga utanför Sverige, varför vi har valt att avgränsa oss till studier som berör svensk kontext.

Ett centralt kunskapsbidrag för vår studie är forskningsprojektet *Att uttrycka det "svåra" online*, som genomfördes 2009-2012. Forskningsprojektet undersökte ungas sätt, och upplevelse av, att ta det virtuella rummet i anspråk för att samtala om den egna livssituationen, samt vuxna stödgivares upplevelse av att bemöta och samspela med barn och unga på anonyma informations- och stödforum. Projektet leddes av Cecilia Löfberg och Margareta Aspán vid Stockholms Universitet, institutionen för pedagogik och didaktik, och genomfördes i nära samarbete de organisationer som undersöktes: tjejjonen.se, killfrågor.se och UMO.se. Det empiriska materialet består av online-intervjuer med unga användare av UMO och tjejjonen.se, digitala frågeformulär, chatt och mejlkonversationer mellan unga och vuxna på tjejjonen.se och killfrågor.se samt online-intervjuer med vuxna stödgivare. *Att uttrycka det "svåra" online* utmynnade i ett antal publikationer, tre av vilka vi använt oss av. Forskningsrapporten *Digitala erbjudanden. Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online* (Löfberg och Aspán 2011) redogör för och analyserar barns upplevelser av stödet på hemsidorna samt samspelet med vuxna stödgivare. Boken *Känsliga frågor: Om stöd till unga via nätet* (Löfberg och Aspán 2013) tar även upp vuxna stödgivares upplevelser av anonymt stöd till barn och unga, vilket var ett viktig kunskapsbidrag för oss då vi undersökt tjejjoursvolontärers upplevelser som stödgivare. Forskningsprojektet resulterade även i en antologi, *Forskning som utvecklingsarbete – Gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejjonen och UMO.se*. (Löfberg, red. 2012), där representanter för organisationerna författat lärdomar från deltagandet i forskningsprojektet.

## 2.2 Barn, unga och internet

Sedan 1990-talet har användningen av chattforum över internet ökat markant. Löfberg (2008) skriver i sin doktorsavhandling *Möjligheternas arena: Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena* om skillnaderna mellan det virtuella och det fysiska rummet. Samtligt material till studien samlades in online över sajten Lunarstorm.se, där Löfberg följt olika diskussionsfält. Löfberg menar att kommunikation i det virtuella rummet innebär andra villkor då kroppen och andra fysiska markörer inte blir tillgängliga för andras bedömningar och förutfattade meningar. Löfberg hänvisar till Goffmans teori om roller då hon redogör för aktörers möjlighet att forma sina framträdanden på offentliga arenor, såsom onlineforum. I Löfbergs resultat framkommer att den virtuella arenan erbjuder en större frihet för individen att uttrycka sig själv, även om de normer och värderingar som genomsyrar det fysiska rummet även är närvarande i det virtuella.

## 2.3 Barns och ungas upplevelse av anonymt stöd på internet

Trots att vi undersöker volontärers, och inte barns och ungas upplevelser av stödet på tjejjouren, är forskning kring vilken betydelse och innebörd barn och unga tillför anonyma stödforum online relevant för oss eftersom vi intresserar oss för hjälprelationen i sin helhet. Tidigare forskning om barns och ungas upplevelser av anonymt stöd på internet visar att de har en större frihet att uttrycka sig på virtuella arenor, vilket får särskilda implikationer när barn och unga söker information och stöd hos vuxna på anonyma internetkanaler. En utvärdering av BRIS internetbaserade stödkontakter visade att många av de unga föredrog chattkontakt framför kontakt via telefon eller mail (Andersson och Osvaldsson 2012). Utvärderingen gjordes genom att de stödsökande tillfrågades om att delta i utvärderingen, där de sedan fick svara på intervjufrågor över chatt eller mail samt fylla i en enkät. Resultaten visade att de unga som valde chatten som stödkanal upplevde chatten mer tillgänglig och mer anonym genom att deras röster och deras gråt inte riskerades att höras till skillnad från i telefonkontakt, vilket kan jämföras med de osynliggörandet av fysiska markörer som enligt Löfberg (2008) ökar ungas frihet att uttrycka sig.

Även i forskningsrapporten *Digitala erbjudanden. Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online* (Löfberg och Aspán 2011) är frågor om de ungas anonymitet

och integritet central. Vidare lyfts barns och ungas ökade möjlighet till kontroll över sin utsatta situation samt över vuxnas styrning av samtalet. Vuxna betraktades av informanterna som en källa till kunskap och stöd som de önskar få tillgång till, men som de föredrar att tillägna sig i sammanhang där de inte blir igenkända. Resultatet av intervjuerna och enkäterna med barn och unga som använder tjejzonen, killfrågor och UMO visar att många barn och unga förknippar dialoger med vuxna i fysiska möten om känsliga frågor med en risk att bli negativt bedömd, samt att samtal med vuxna i fysiska möten tenderar att bli moraliserande och dominerade av förbud. Anonyma stödkontakter online upplevdes däremot ge en möjlighet för barn och unga att behålla sin integritet gentemot vuxenvärlden på den nivå de själva väljer, och att de kan erhålla ett slags handlingsutrymme i beskrivningen av sin upplevelse eller situation (Löfberg och Aspán 2011:54).

## 2.4 Samspel över chattarna

Löfberg och Aspán (2011) har även analyserat samspelet mellan volontärer och unga stödsökande på tjejzonens och killfrågors chattar. Författarna menar att samspelet kan vara mer eller mindre horisontellt och vertikalt. I ett horisontellt samspel har båda parter oftast ungefär samma ålder och ett mer jämlikt maktförhållande till varandra, jämfört med ett vertikalt samspel, där den ena parten har en överordnad position och den andra en underordnad. Samspel mellan vuxna och barn, samt mellan hjälpare och hjälpt, är typiskt sett vertikala, där den vuxna hjälparen har en överordnad roll som mer kunnig och erfaren. Ungas ökade handlingsutrymme på den virtuella arenan fungerar dock som en viss utjämning av samspelet mellan barn och vuxna på chattforum jämfört med offline. Beroende på hur vuxna stödjare bemöter barnet eller den unga menar Löfberg och Aspán att samspelet kan bli mer eller mindre vertikalt/horisontellt. Har volontären ett styrande förhållningssätt i chatten genom att exempelvis lägga övervägande fokus på att den stödsökande ska söka stöd i sin omgivning och därmed förringa den unges problemformulering, blir samspelet mer vertikalt. Om humor och egna erfarenheter används av volontärerna kan samspelet bli mer horisontellt och bemötandet upplevas som mer genuint.

## 2.5 Volontärers upplevelser av att ge anonymt stöd till barn och unga internet

Studier om volontärers upplevelser att stödja barn och unga på internet fokuserar främst på de särskilda förutsättningar kommunikation över chatt innebär och hur de hanteras, samt vilka utmaningar och glädjeämnen volontärer erfar i arbetet.

En del i forskningsprojektet "*Att uttrycka det "svåra" online*" utgjordes av online-intervjuer med volontärer på tjejzonen.se och killfrågor.se samt professionella på UMO.se, och resultatet av dessa intervjuer presenterades i kapitlet *Vuxnas erfarenheter av att stödja online* i Löfberg och Aspáns bok *Känsliga frågor* (2013). För vår studie är volontärernas erfarenheter inom killfrågor.se och tjejzonen.se mest relevanta eftersom formen på stödet är närmast identiskt med den tjejjour som våra informanter verkar i. Kapitlet tar upp tre huvudteman av resultatet: text och symboler som uttrycksmedel för samspel mellan vuxna stödjare och unga stödsökande; olika sätt att bjuda in till samspel samt verksamhetskulturernas betydelse för samspel mellan stödgivare och stödsökande.

I en chatt är det skrivna ordet det enda kommunikationsverktyget som finns att tillgå, vilket enligt Löfberg och Aspán (2013) innebär andra förutsättningar för samspel än vid fysiska möten eftersom all ickeverbal kommunikation förloras i chatten och i stället måste uttryckas i ord och symboler. För att bjuda in till samspel använde olika strategier. Ett sätt är att språkligt lägga sig på samma nivå som den unge för att visa att man är en enskild individ och därigenom skapa en gemensam grund för samspelet.

Att varken synas eller höras i fysiska rum upplevs både som en styrka och som en begränsning av de vuxna stödjarna på killfrågor.se och tjejzonen.se som Löfberg och Aspán intervjuat. Många upplevde att det skapar en osäkerhet kring huruvida det man vill uttrycka går fram till den unge och om man själv tolkar det hen skriver på rätt sätt. Dock visar studiens resultat att kommunikation online kan upplevas som mer ärlig av både ungdomar och vuxna stödsökande om de lyckas verbalisera sådant som vid fysiska möten kan uttryckas utan ord (s. 59). Vidare visar resultatet att vissa vuxna stödgivare upplever en utmaning i att tolka den unges intentioner och känna sig säkra i sin egen roll för att kunna samspela med utgångspunkt i bådars uppfattning om vad samspelet går ut på. Osäkerheten kring ungas intentioner kretsar främst kring vilket typ av stöd eller relation som efterfrågas. Osäkerheten

kring sin egen roll handlade främst om att vilja lösa situationen för ungdomen men aldrig riktigt kunna göra det. (Löfberg och Aspán 2013).

Resultaten kring de utmaningar och svårigheter volontärer på tjejzonen.se och killfrågor.se upplever bekräftas av andra studier. En arbetsrapport genomförd 2011-2015 undersökte Tjejzonens storasysterverksamhet där volontärer, så kallade storasysstrar, har regelbunden kontakt med en stödsökande var, som i sin tur kallas lillasysstrar. Empirin i studien utgörs av intervjuer med 49 volontärer över internet. Studien genomfördes av Örebro Universitet (Larsson et al. 2016) på uppdrag av Tjejzonen och baserades på årliga enkäter som samlats in från stödsökande "lillasysstrar" och storasysstrar. I studien redovisas bland annat storasysstrarnas motiv till volontärskapet, hur engagemanget väcktes, utmaningar inom- och uppfattning av tjejzonen, samt hur länge de tänkt vara aktiva medlemmar. De utmaningar som storasysstrarna upplevde över internet i kontakt med lillasystemen bestod ofta i den otillräcklighet som upplevdes av storasystemen då hon inte direkt kunde hjälpa lillasystemen i en svår situation, i likhet med volontärerna på killfrågor.se och tjejzonen.se. Inför uppdraget som storasysster fick samtliga volontärer en utbildning där många uppgav att en av de viktigaste delarna bestod i att inte ta personligt ansvar för att lösa den stödsökandes problem, utan enbart finnas där som ett stöd. Andra utmaningar kunde bestå av känslan av att inte lyckas bygga upp ett förtroende och att inte riktigt nå fram till lillasystemen, vilket kan jämföras med de volontärer på tjejzonen och killfrågor som upplevde svårigheter att avgöra i vilken grad budskapen de ville förmedla till stödsökande gick fram.

Även ett masterarbete i psykologi av Kustov och Rodén (2014) visar på liknande resultat. Studien undersöker huruvida stöd på chatt inom frivilligorganisationen "Jourhavande Kompis" kan betraktas som "socialt stöd" utifrån några specifika teorier. Det empiriska materialet samlades in genom en enkätstudie. En svårighet som volontärerna på jourhavande kompis upplevde var två kategorier av stödsökande som inom verksamheten benämndes som "vanechattare" och "chattmissbrukare". Vanechattare är stödsökande som skriver regelbundet till Jourhavande Kompis om samma saker och som inte upplevs komma vidare av volontärerna. Chattmissbrukare är personer som volontärerna misstänker använder chattarna med problematiska intentioner. Särskilt problematiska är "chattmissbrukare" som misstänks använda chatten för sexuella ändamål. Volontärerna uttrycker att "vanechattare" och "chattmissbrukare" tar mycket tid och kraft från dem och gör arbetet mindre lustfyllt. Vidare upplever de ibland generella svårigheter med att föra samtalet i den riktning volontären

önskar, dels på grund av egna tillkortakommanden under samtalen och dels på grund av beteenden hos stödsökande som till exempel ibland upplevs fastna i cirkelresonemang. Ytterligare en källa till svårigheter i samtalet härleds till att ämnet eller känsloläget som dryftas i samtalet är tungt, exempelvis sorg, sexuella övergrepp, självmordstankar och barn som far illa.

I relation till upplevelsen av tunga ämnen hos volontärerna på Jourhavande Kompis kan lyftas att en vanlig anledning till en avslutad kontakt inom tjejzonens storasysterverksamhet var att "lillasystemens" hade alltför allvarliga psykiska besvär. I likhet med volontärerna på tjejzonen och killfrågor upplever volontärer på Jourhavande Kompis känslor av otillräcklighet utifrån att inte kunna hjälpa mer än att stötta i stunden. De tar även upp känslor av obehag när ungdomen mår dåligt eller har det jobbigt, irritation och frustration när samtal inte går som man vill och upprördhet över "otrevliga" chattare. Kustov och Rodén (2014) redogör i sin studie, likt ovan studier, för hur volontärer ofta fann självmordstankar och ångest svårast att bemöta.

Frivilligt aktiva på Jourhavande Kompis upplevde tillfredsställelse och glädje när de fick positiv feedback från chattare samt när de själva bedömde att samtalet gav god effekt för ungdomen. Vidare var en positiv påverkan från chattarna att volontärerna upplevde att deras egna problem sattes i perspektiv och uppfattades som relativt små i förhållande till vad de fick höra i chattarna. Att som frivillig "bli berörd" av chattar samt chattar som väcker självreflektion hos den frivilliga lyftes fram som påverkan som varken var positiv eller negativ.

Resultat från utvärderingen av Tjejjonens storasysterverksamhet (Larsson et al, 2016) visar att många av volontärernas motiv bestod av att de ville vara en viktig människa för en annan ung person samt att de vill ge "tillbaka" då hade haft liknande erfarenheter som unga. I verksamheten ingår att storasystrarna ska ha kontakt med stödsökande "lillasysstrar" både över chatt och i fysiska rum. För många av volontärerna fortsatte relationen med lillasystern efter att den officiellt avslutats, och då särskilt över virtuella arenor. Förutom en alltför svår social eller psykisk problematik hos lillasysstrarna, kunde en mer positivt klingande anledning till avslutad kontakt vara att den unge inte upplevde något ytterligare behov av stödkontakten och därför valde att avsluta den.

Löfgren och Aspáns (2013) analys av stödgivare på Tjejzonen, Killfrågor och UMO visar att möjligheten att vara mer personlig krockar med rollen att representera en specifik verksamhet och denna verksamhets syfte. Rollen kan upplevas som tvetydig, och förhållningssättet vuxna stödjare hade kunde flyta samman när de förhöll sig dels till “sig själva” och dels till “verksamheten”. Stödjarnas förhållningssätt och deras uppfattning om sin roll påverkas av deras egna erfarenheter men kunde inte enbart ses som individuella, sinsemellan oberoende uttryck, utan är delvis en produkt av hur arbetet strukturerades samt av den verksamhetskultur eller doxa som personen ingår i (ibid.). Enligt Löfbergs och Aspáns analys (2013) är Tjejjourens volontärer de som i minst grad finner det svårt kommunicera endast genom text. En möjlig förklaring som författarna lyfter var att Tjejzonen är den verksamheten som längst tid ägnat sig åt anonymt stöd via chatt på internet och därmed haft tid på sig att lära och genom utbildning av nya volontärer, och förmedla sina lärdomar genom ett framarbetat förhållningssätt. Den tjejjour vi undersöker är idag lika “gammal” som tjejzonen var när Löfberg och Aspán intervjuade deras volontärer vilket kan tänkas innebära att de volontärer vi intervjuat på liknande sätt är vana vid chatt som kommunikationsform. Hur det förhåller sig beror dock på i vilken grad jouren förmedlat ett gemensamt förhållningssätt och verksamhetskultur till nya volontärer och hur de enskilda volontärerna förhåller sig till verksamhetens normer. Maria Munkesjö (2012), projektledare för chattutveckling på Tjejjouren.se tar vidare i sitt kapitel i antologin *Forskning som utvecklingsarbete – Gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejzonen och UMO.se*. upp att Tjejjourens volontärer i hög grad strävar efter en dialog med de tjejer som söker stöd hos dem, med fokus på ett unikt möte mellan volontär och stödsökande, till skillnad från volontärerna på killfrågor.se som hade ett något mer standardiserat förhållningssätt eftersom volontärerna på killfrågor i hög grad strävade efter att stärka normbrytande i chattarna (ibid.).



### 3. Metod och metodologiska överväganden

Nedan följer en redogörelse för de metoder och metodologiska överväganden som präglat genomförandet av denna studie. I kapitlet presenteras valet av metodansats och perspektiv, vår erfarenhet av och tillträde till fältet samt urvalsprocessen. Vidare redogör vi för de etiska överväganden som gjorts samt för studiens tillförlitlighet.

#### 3.1 En kvalitativ ansats med ett konstruktivistiskt perspektiv

För att undersöka volontärernas upplevelser av arbetet inom tjejjouren har vi valt ett kvalitativt tillvägagångssätt genom semistrukturerade intervjuer med fem volontärer, ansikte mot ansikte. I kvalitativa studier läggs stor vikt vid betydelsen av kontext, bakgrund och deltagarnas referensramar (Marshall och Rossman 2016: 101). Kvalitativa studier karaktäriseras av att vara utforskande och icke-standardiserade. Vidare kan ett kvalitativt tillvägagångssätt bidra med möjligheten till en djupare förståelse av intervjupersonens upplevelsevärld (Kvale och Brinkmann 2016: 32). Eva Jeppsson Grassman (1997: 15) argumenterar för att närma sig det frivilliga arbetets motiv, med explorativa och kvalitativa ansatser då hon menar att det till stor del saknas djupgående kunskap om det frivilliga arbetets värderingar, handlingar och sammanhang i en svensk kontext. Hon menar även att användandet av färdiga mätinstrument och kategoriserande tankestrukturer skapar onödiga begränsningar i utforskandet av det frivilliga arbetet. Då det till stor del saknas kvalitativ forskning som rör volontärers upplevelser av det ideella arbetet inom tjejjourer, vill vi genom en kvalitativ ansats bidra till att fördjupa och bredda kunskapsfältet.

Vi utgår ifrån en konstruktivistisk förståelse av intervjuerna där intervjudeltagaren och vi som intervjuar uppfattas bidra till gemensamt konstruerande av kunskap (Kvale och Brinkmann 2016: 64). Sociala konstruktioner förstås bland annat som resultat av historiska händelser, sociala krafter och ideologier där det primära syftet är att öka medvetenheten kring hur dessa faktorer samverkar i skapandet av vår förståelse av verkligheten (Hacking 1999: 14-19). Inom ett postmodernt förhållningssätt, dit konstruktivismen räknas, läggs fokus på intervjuens språkliga och interaktionella aspekter, skillnader mellan skriven text och muntlig diskurs samt de berättelser som skapas under intervjun (Kvale och Brinkmann 2016: 69).

## 3.2 Genomförande av intervjustudien

Inför intervjuerna frågade vi de enskilda volontärerna om de var bekväma med att intervjuas i ett grupprum, på bibliotek, vilket samtliga sade sig vara. Vid intervjuerna frågade vi deltagarna om de samtyckte till att vi spelade in intervjuerna, vilket samtliga svarade "ja" på. Vi använde oss av en intervjuguide med frågeteman, öppna frågor och utrymme för följdfrågor. Vi tematiserade intervjuguiden (se bilaga) utifrån de återkommande orden som används i beskrivningen av tjejjourernas verksamheter samt kontakten med stödsökande, emotioner och rollen som volontär. Vi har valt att explicit fråga efter värdeorden "feminism", "engagemang", "medmänniska" och "icke-professionell" eftersom vi syftade till att undersöka vilket värde volontärerna tillför de ord som tjejjoursrörelsen beskriver dem med.

I kvalitativa intervjuer bör intervjuguiden inte följas till punkt och pricka, utan snarare fungera som ett stöd för forskaren genom stora frågeområden, vilket innebär mer frihet att själv utforma följdfrågor (Trost 2010: 71). Hur mycket intervjuerna ger, beror på stor del på de följdfrågor som ställs under intervjuens gång. Eftersom kvalitativa forskare inte har möjlighet att intervjua ett stort antal personer, är det viktigt att grundligt utforska ämnen i de enskilda intervjuerna (Marshall och Rossman 2016: 150). Inför intervjuerna försökte vi därför lära oss frågeområdena utantill för att på så vis minska risken att styra intervjun utifrån en alltför fast ordning.

Båda författarna närvarade vid samtliga intervjuer (se etiska överväganden), men delade upp vem av oss som hade huvudansvar för dem. Tre intervjuer hölls av Anna och två av Iris. Vi valde att transkribera varandras intervjuer för att väga upp att den av oss som inte haft huvudansvar för en intervju inte var lika insatt i den. Vi är medvetna om att icke-verbala uttryck försvinner när intervjuer transkriberas, såsom röstläge och ansiktsuttryck. Vi strävade därför att skriva ut eventuella pauser och skratt som uttryck för exempelvis känslor av tveksamhet eller glädje. För att underlätta läsbarheten har vi ibland tagit bort utfyllnadsord som exempelvis "liksom" och "typ".

### 3.3 Urval och tillträde

Urvalet består av fem stycken volontärer utifrån populationen, som kan sägas utgöras av samtliga 35 volontärer inom den tjejjour vi undersöker. Initialt kontaktade vi samtliga volontärer inom tjejjouren genom ett inlägg i en sluten facebookgrupp kopplad till verksamheten. Urvalet kan därför beskrivas som ett bekvämlighetsurval då urvalet består av personer som är tillgängliga för forskaren. Trots att resultaten kan visa sig vara intressanta går det därför inte att hävda någon vidare generaliserbarhet (Bryman 2011: 194). I inlägget beskrev vi syftet med studien, hur vi tänkt att gå tillväga och varför vi intresserade oss för volontärernas upplevelser av det ideella arbetet. De tillfrågade fick sedan kontakta oss via privata meddelanden för att i ett nästa steg ges ett informationsbrev (se bilaga 2) som berörde frågor om anonymitet, konfidentialitet och samtycke. Tre personer anmälde sig villiga att delta. För att därefter rekrytera fler deltagare utgick vi, utöver ett bekvämlighetsurval, även från ett selektivt urval där vi sammanlagt kontaktade sex personer via privata facebookmeddelanden, varav två valde att medverka. Slutligen bestämdes tid och plats för intervjun i samråd med de tillfrågade. För att åstadkomma ett så representativt urval som möjligt tillfrågade vi både nya och mer erfarna volontärer om deltagande för att på så vis likna populationen i sin helhet. Risker med ett selektivt urval är att det begränsas till ett specifikt socialt nätverk och därmed riskerar gå miste om en bredare förståelse av det studien syftar till att undersöka (David och Sutton 2016: 197). Vår kännedom om organisationen och vilka volontärer som varit engagerade längre och kortare tid kunde dock utnyttjas till vår fördel.

### 3.4 Bearbetning av intervjuerna

Vi utgått från Braun och Clarkes (2006) metod för tematisk analys i vår bearbetning av studiens empiriska material för att strukturera volontärernas upplevelser av dess uppdrag och roll inom tjejjouren. Initialt bekantade vi oss med intervjuerna, dels under transkribering och dels genom att upprepat läsa intervjutranskripten. Därefter kodade vi transkripten var för sig och jämförde resultaten. Våra koder var relativt samstämmiga oss emellan och utgick till största del från intervjuguiden. Volontärernas upplevelser visade sig vara relativt gemensamma kring vissa aspekter och åtskilda kring andra. De kunde därför inte enkelt kunde föras samman i gemensamma och representativa teman. Jackson och Mazzei (2012)

kritiserar traditionella perspektiv inom kvalitativ forskning som betraktar informanternas röster som rena speglingar av deras upplevelsers faktiska betydelse, som blir kodade och kategoriserade av forskaren. Istället menar de att intervjudata är ofullständiga och alltid återberättade utsagor som redan filterats och processats av informanterna och som intervjuaren formar igen under intervjun. Med denna förståelse om vad intervjudata är, menar Jackson och Mazzei (2012) att det är föga fruktsamt att sträva efter att finna entydiga, representativa och tydliga teman inom data, och förespråkar istället att kvalitativa forskare bör rikta fokus mot mångtydiga betydelser och subjektiviteter som flyr enkla kategoriseringar. För att göra detta menar författarna att forskare bör förena data med teoretiska ramverk och låta data konstituera teorin och vice versa (ibid. :4). Under resten av analysprocessen strävade vi efter ett sådant förhållningssätt, som kan sägas vara abduktivt. Abduktion i dataanalys innebär att varken empiri eller teori föregår varandra utan samexisterar (Alvesson och Skoldberg 2009: 4). För att undvika att vinkla analys och resultat alltför mycket utifrån vår tidigare förståelse av tjejjourers verksamhet har vi kontinuerligt sökt teorier och teoretiska begrepp för att analysera intervjuerna vartefter nya analytiska frågor uppstått. Abduktion utgår från empiriska data men framhåller samtidigt betydelsen av förståelse och teori, för att analysera empirin (ibid). Analysen resulterade i följande teman: *Separatism som feministiskt stöd, Anonymiteten - som förutsättning för kravlösa kontakter* samt - *de fysiska attributens osynlighet, Positionen som icke-professionell omsorgsgivare, Att som volontär vara eller inte vara personlig, Återkommande stödsökande och gränssättning* och slutligen *Engagemanget och emotionshantering*.

### 3.5 Forskningsetiska överväganden

Etiken ger oss ett normerande förhållningssätt för hur vi bör uppträda mot andra människor (David och Sutton 2016: 41). Vetenskapsrådet har tagit fram etiska principer för humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning som ett ramverk att som forskare bör utgå från vid planering och genomförande av en studie, med syfte att säkerställa att etiska övertramp inte begås. Dessa principer är *informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 2002). Kraven kan inte ses separata utan är till stor del beroende av varandra (ibid.). Det räcker dock inte att följa regler för att på så vis bedriva etiskt försvarbar forskning. Etiska ställningstaganden och bedömningar görs ständigt i en forskningsprocess inom kvalitativa studier, då forskningen tar sin utgångspunkt ur personliga

upplevelser och erfarenheter vilka presenteras offentligt (Kvale och Brinkmann 2016: 78). Etiska överväganden har därför gjorts i samtliga delar i denna studie.

Informationskravet innebär att deltagare i en studie ska informeras om deras roll i studien samt de villkor deltagandet innefattar (Vetenskapsrådet, 2002). I ett första steg informerade vi samtliga volontärer om studiens syfte, intervjuens omfattning och villkor för deltagande i tjejjourens facebookgrupp, dels i rekryteringssyfte, och dels för att alla som var intresserade av att delta skulle vara medvetna om vad det innebar så tidigt som möjligt. När intervjupersoner sedan rekryterats fick de ta del av ett mer utförligt informationsbrev (se bilaga 2) som de även ombads läsa igenom noggrant vid intervjutillfället för att säkerställa att informationen gått fram. Deltagarna informerades därigenom om att vi var intresserade av deras upplevelser som volontärer, att deltagandet omfattade en intervju samt att deltagandet är frivilligt, att de hade rätt att dra sig ur när som helst under studiens gång samt att intervjutranskript och -inspelningar skulle förvaras säkert och inte lagras efter avslutad studie. Vid intervjutillfällena tillfrågade vi även volontärerna om det var okej att vi spelade in intervjuerna, vilket samtliga svarade "ja" på. Samtyckeskravet, vilket innebär att samtycke från deltagare i studier skall inhämtas av forskare, uppfylldes genom att informanterna gav sitt muntliga samtycke vid intervjutillfället. Samtyckeskravet och informationskravet kan inte ses som separata, utan är sammankopplade genom kravet på informerat samtycke, som uppfylldes genom att samtycket lämnades av informanterna när de hade tagit del av relevant information.

Med konfidentialitetskravet menas att känsliga uppgifter ska omfattas av ett tystnadslöfte, samt att personuppgifter och andra uppgifter om deltagare som kan leda till att de kan identifieras ska hållas hemliga (Vetenskapsrådet, 2002). För att värna om intervjupersoners konfidentialitet kan man använda sig av fingerade namn (Kvale och Brinkmann 2009: 293), vilket vi valt att göra. De alias som använts är: Jenny, Linn, Lena, Hillevi och Laila. Konfidentialitetskravet uppfylls vidare genom att information och detaljer som kan tolkas som personliga inte presenteras i uppsatsen. Vi kommer inte heller lagra några uppgifter efter avslutad studie. Vidare har vi i rekryteringen gjort ansträngningar för att tjejjouren i stort och de enskilda deltagarna inte ska känna till varandras deltagande för att stärka skyddet av deras konfidentialitet. Kvale och Brinkmann (2016) argumenterar för att forskare i största möjliga

mån bör undvika att personer som deltagare står i beroendeställning till<sup>2</sup> har vetskap om vilka som deltar i studien. Exempelvis uppmanade vi de tillfrågade att kontakta oss privat via PM eller mail för att inte avslöja sitt intresse att delta för andra i tjejjouren. Vidare har vi valt att inte gå via de anställda eller styrelsen för att rekrytera volontärer att delta i en intervju. Vi följer även principen om nyttjandekrav, vilket innebär att de uppgifterna som samlas in inte får användas till icke-vetenskapliga och kommersiella ändamål (Vetenskapsrådet 2002).

En vanlig etiskt svår fråga är den om forskningsdeltagare eventuella beroendeställning till forskaren. Denna beroendeställning kan innebära att den tillfrågade riskerar ett eventuellt obehag av att avstå från att delta (Kalman och Johansson 2012: 39-44). I vår studie medverkade två personer, som en av studiens författare Iris Grabe, känner sedan tidigare. De anmälde initialt sitt intresse att delta då Iris Grabe först berättade om den då planerade studien, utan att direkt tillfråga dem. Vi är medvetna om att det finns en överhängande risk att de valde att medverka, då de kände sig manade att hjälpa till och att deras möjlighet att när som helst avsluta sin medverkan därmed komplicerades.

Ett annat etiskt övervägande vi stod inför var om vi båda två skulle närvara vid intervjuerna. Att fler än en person närvarar vid intervjun kan bidra till att den intervjuade känner sig utsatt och därför blir mer begränsad i utformningen av sina svar (Trost 2010: 67). I synnerhet gäller detta när känsliga ämnen berörs. Eftersom vi enbart var intresserade av våra informanter i egenskap av volontärer berörde vi inte sådana känsliga ämnen avsiktligt. Vi valde att vara två, eftersom vi hoppades kunna komplettera varandra genom att uppmärksamma olika aspekter av den intervjuades svar och därmed förhoppningsvis nå en djupare och bredare förståelse av intervjuerna.

En ytterligare svår etisk fråga var den om vårt tidigare engagemang i tjejjouren och den förförståelse som engagemanget innebär. I mötet med volontärerna riskerar vi även att uppfattas av den intervjuade som företrädare för tjejjouren, vilket kan bidra till att de intervjuade känner sig utsatta och bakbundna i utformningen av sina svar. För att undvika ovan scenario, har vi båda sedan en tid<sup>3</sup> avslutat vårt medlemskap i jouren och kan därför uppfattas som mer frikopplade jourens arbete. Dock kan det även tänkas att vår kännedom

---

<sup>2</sup> I detta fall styrelsemedlemmar och anställda vid tjejjouren

<sup>3</sup> Anna Strömberg gick ur i mitten av 2016, Iris Grabe gick ur i slutet av 2017

om volontärernas arbete bidrog till en ökad trygghet och säkerhet för dem att dela med sig av sina erfarenheter med oss, eftersom vi är bekanta med arbetet sedan tidigare.

### 3.6 Förförståelse och praktisk ingång

David och Sutton (2016: 164) hänvisar till Bourdieu när de menar att forskare har en tendens att reducera socialt liv till att enbart röra det forskaren bäst känner till. Då vi båda varit aktiva inom den tjejjour vi undersöker, finns risken att vi överidentifierar oss med de intervjuade samt att vi endast upptäcker och fokuserar på sådant vi redan tycker oss ha kunskap om. Vi bör vara medvetna om att vår studie reducerar enskildas berättelser till text, vilket omöjligt kan fånga det levda livet i stort. Vi utgår delvis från en hermeneutisk syn på förståelsen av mänskligt liv, vilket innebär att fokus läggs vid den tolkande processen (Kvale och Brinkmann 2016: 30). Tolkningen av texten, påverkas således av forskare genom att vi tillför mening till den text vi analyserar. Vår koppling till tjejjouren möjliggjorde däremot en ingång till tjejjouren och dess medlemmar, där vi enkelt kunde komma i direktkontakt med volontärerna. Att studera något inom sitt egna "territorium" har enligt Marshall och Rossman även många fördelar. Sådana fördelar består av en enklare väg in till fältet genom förförståelse och ovärderliga kontakter (2016: 106-107). Genom vår förförståelse av tjejjouren och våra redan etablerade kontakter inom organisationen, hoppades vi nå en bredare och djupare förståelse av ämnena vi berör. Vidare bidrar vårt tidigare engagemang i jouren till en förförståelse kring fenomen som kan uppstå i mötet med de stödsökande, vilket påverkat utformandet av intervjuerna. Med en ytterst begränsad tid att göra studien på, (cirka 2 månader), var valet av studieområdet även praktiskt då det bidrog till mer tid att undersöka tidigare forskning samt till noggrannare utformning av metod och analys.

### 3.7 Studiens tillförlitlighet

För att bedöma och värdera kvalitativa studier menar Bryman (2011: 352) att Gubas och Lincolns begrepp *tillförlitlighet* kan användas, som alternativ till de mer kvantitativt anpassade begreppen reliabilitet och validitet. Tillförlitlighet bygger på studiers  *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* samt *möjlighet att styrka och konfirmera*.

Intervjustudiers tillförlitlighet kan beskrivas utifrån hur väl intervjufrågorna svarar mot studiens frågeställningar och syfte. Analysen ska även stämma överens med intervjudeltagarnas utsago och mening, där ökad förståelse och kontroll exempelvis kan uppnås genom följd-och kontrollfrågor (Kvale och Brinkmann 2016: 15). Kvalitativ forskning (och i synnerhet sådan med en konstruktivistisk ansats, vår anmärkning) utgår från en medvetenhet om att verkligheten kan beskrivas på flera olika sätt (Bryman 2011: 354-355). *Trovärdighet* i detta sammanhang handlar om att huruvida den beskrivning av en social verkligheten som skrivs fram i en studie är i enlighet med hur personer som är del av denna sociala verklighet uppfattar den. Att återkoppla studien till informanter innan publicering av studien, så kallad respondentvalidering, kan vara ett sätt att stärka trovärdigheten (ibid.). På grund av denna studies begränsade tidsomfattning fanns inte tid att återkoppla den färdiga studien till informanterna. Vidare är det av vikt för studiers trovärdighet att följa regler vid genomförandet av studien (Bryman 2011: 354-355), vilket vi genom hela studien strävat efter att göra för att på så vis påvisa att resultatet är i linje med vår empiri och de teoretiska utgångspunkter som vi analyserat empirin med hjälp av.

En annan aspekt av kvalitativa studiers tillförlitlighet benämns *överförbarhet*, vilket innebär om resultaten i någon mån kan sägas gälla även för andra kontexter, eller samma kontext vid en annan tidpunkt (ibid.). Vi har dock ingen ambition om att bidra med en bild av volontärers upplevelser som kan sägas gälla för andra tjejjourer, utan snarare belysa hur volontärskapet i just denna verksamhet kan upplevas vid den tidpunkt då studien genomfördes, och förstås utifrån vårt relativt begränsade empiriska material på fem intervjuer. Något som stärker studiers överförbarhet är så kallade täta beskrivningar av kontexten (Bryman 2011: 355). Genom våra semistrukturerade intervjuer menar vi att vi fått just täta beskrivningar av de volontärer vi intervjuat. Vidare kan överförbarheten i någon mån stärkas av att vårt resultat i mångt och mycket bekräftas av tidigare studier på fältet.

För att uppnå pålitlighet i en kvalitativ studie bör forskaren fullständigt och tillgängligt redogöra för forskningsprocessen och därmed göra det möjligt för andra att följa upp och kritisera de val som gjorts under studiens gång (Bryman 2011: 355). Därför har vi strävat efter transparens i så stor mån som möjligt.

Trots att kvalitativa studier, och även denna, bedrivs utifrån en medvetenhet om omöjligheten att vara totalt objektiv, bör forskare påvisa att de handlat i "god tro", gällande att undvika ett



medvetet styrande av studien utifrån personliga värderingar eller teoretisk inramning (Bryman 2011: 355-356). Genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer med många öppna frågor, hoppades vi kunna skapa goda förutsättningar för den intervjuade att själv utforma svaret utifrån sin subjektposition, utan att påverkas alltför mycket av den som intervjuade. Vi vill dock tillägga att vi är medvetna om att vissa grundantaganden trots detta, fanns med i utformningen av frågorna. Allt eftersom intervjuerna fortskred utvecklades vår vana med intervjuguiden och intervjusituationen som sådan, vilket innebar att vi under tidigare intervjuerna var mer bundna av intervjuguiden än under de senare. Initialt i utformandet av intervjuguiden fanns många snarlika frågor som vi ändrade till att omfatta "motiv till volontärskapet" och "svåra eller lättare ämnen" att bemöta i kontakt med de stödsökande. Därtill tog vi bort frågor som kan tänkas uppmuntra den intervjuade till entydiga kategoriseringar, såsom om det fanns en "typiskt" chatt eller "eftertraktade" eller specifika egenskaper hos en volontär. I stället fick de intervjuade svara på frågor om vanliga ämnen som uppkommer i kontakt med stödsökande samt hur de uppfattar värdeorden, som vi tidigare nämnt. Innan vi använde oss av intervjuguiden, prövade vi att intervjua varandra för att på så vis undersöka kvalitén på frågorna samt för att uppskatta hur lång tid intervjun skulle ta. Dessa pilot-intervjuer gav oss värdefull information om ovan faktorer.

Två av de tre personer som anmälde sig intresserad av att delta efter inlägget i facebookgruppen var personer som en av studiens författare, Iris Grabe, känner sedan tidigare. Därför intervjuade Anna Strömberg dessa två personer, för att minska risken för att sådant som redan kan ha uttalats om tjejjourens verksamhet mellan författare och deltagare i andra sammanhang, döljs i ett tyst samförstånd.

## 4. Teorier, teoretiska perspektiv och analytiska begrepp

I följande kapitel redogör vi för de teorier, teoretiska perspektiv och analytiska begrepp som vi använt för att analysera vår empiri. Vi har valt Goffmans (2004) dramaturgiska rollteori för att analysera hur volontärerna presenterar sig inom rollen som tjejjoursvolontärer i förhållande till de stödsökande, tolka och belysa volontärernas val av gemensamma strategier i arbetet som tjejjoursvolontärerna, respektive hur avvikelser från gruppen volontärer kan uttryckas. Emotionssociologin hjälper oss att upptäcka och analysera volontärernas emotionella upplevelser av volontärskapet i tjejjouren som socialt och kulturellt betingade,

såväl i förhållande till samhällets som organisationens och tjejjoursrörelsens normer kring emotioner. Ett sociologiskt perspektiv på emotioner fokuserar på emotioner i förhållande till handling och interaktion, vilket är ett givande fokus för vår uppsats då vi studerar volontärernas upplevelse av att chatta som en interaktiv handling (Wettergren 2013). Inom emotionssociologin har vi fokuserat särskilt på begreppen emotionsregler, emotionshantering och emotionsarbete, samt kopplingar till identiteter, vilket bidrar med en nyanserad förståelse av hur regler och hantering av känslor inom rollen kan ge såväl meningsskapande som begränsande konsekvenser för volontärerna. För att vidare förstå hur arbetet som volontär kan förstås som ett identitetsskapande, har vi använt Skeggs (2000) begrepp Det omvårdande subjektet. Bourdieus (2013) begrepp Doxa hjälper oss att få syn på de uppsatta normer och regler som inramar arbetet och rollen som tjejjoursvolontär.

#### 4.1 Goffmans dramaturgiska teori

Den dramaturgiska teorin presenterades först av Erving Goffman i *Jaget och maskerna - en studie i vardagslivets dramatik* (2004) om hur individen presenterar sig själv och sina handlingar inför andra i olika situationer. Enligt Goffman bör individen alltid beaktas i ljuset av sin publik, (betraktarna), eftersom individen villkoras i interaktionen med publiken. Individen kommer i regel vilja förmedla intryck som ligger i dennes intresse att överföra (ibid 9-13). En social fasad består enligt Goffman av *inramning* och *personlig fasad*. Inramningen utgör framträdandets scenografi och rekvisita och kan exempelvis bestå av möblering, ytplanering och dekor. Den personliga fasaden delar Goffman upp i *inramning* och *uppträdande*. Uppträdande beskrivs av Goffman som stimuli som signalerar den agerandes sociala status och temporära rituella tillstånd, såsom engagemang i arbete eller formell social aktivitet. Inramningen och uppträdande bildar tillsammans en social fasad som gör det tydligt för observatörerna vad de kan förvänta sig av ett framträdande. Sociala fasader har ofta en generell och abstrakt karaktär, det vill säga, olika situationer och framträdanden tenderar att likna varandra i att signalera vissa sakförhållanden. Exempelvis kan en stödchatt signalera förväntningar till publiken som liknar andra situationer. Därmed skapas generella mönster av förväntningar för observatörerna som kan gälla för olika framträdanden, istället för specifika för varje enskild situation. Goffman menar att observatörerna (stödsökande) därmed kan röra sig fritt mellan olika situationer i samhället och utifrån sina tidigare erfarenheter och stereotypiska tänkande veta vad de kan eller bör förvänta sig i nya situationer (ibid 33). Att

välja en social fasad helt fritt för en roll eller uppgiften som ännu inte etablerats i samhället är oftast inte möjligt.

Individen behåller ofta en form av social distans för att på så vis skapa förutsättningar för bevarandet av respekt hos publiken (2004: 65). I kontakt med publiken förhåller sig individen till så kallade hövlighet-eller anständighetsnormer som i sin tur varierar beroende på kontext (ibid: 99). I studier av sociala inrättningar menar Goffman att de förhärskande anständighetsnormerna, vilka ofta tas för givet av de verksamma inom inrättningen, bör beskrivas. Goffman betonar tre egenskaper som är särskilt viktiga för att teamet ska agera på ett betryggande vis. Dessa egenskaper är följande: lojalitet, disciplin och försiktighet. Att växla mellan att befinna sig på scenen eller bakom den kräver ofta en viss psykisk omställning. Genom att ha en tydlig och noggrann tidsplanering för framträdandet kan denna ansträngningen förhoppningsvis minska och distansen till publiken behållas (ibid: 123). Goffman talar om *dramaturgisk lojalitet* som innebär att medlemmarna måste hålla fast vid den taktik som valts, genom att uppföra sig som att de accepterat vissa moraliska förpliktelser. För att upprätthålla lojaliteten krävs dramaturgisk disciplin vilket innebär känslomässig distans under sitt framträdande. Utan denna disciplin riskerar medlemmar att mista kontrollen över syftet med verksamheten, eftersom energin läggs vid att framställa sig på ett visst vis. I försök att värja sig mot former av illojalitet inom teamen kan de utveckla en hög ingruppsolidaritet samtidigt som publiken målas fram som en enhetlig och avvikande grupp, vilket bidrar till att förhindra moraliska eller känslomässiga konflikter hos teammedlemmarna (ibid: 186-187).

## 4.2 Emotionssociologi

Enligt emotionssociologiska perspektiv är emotioner, till skillnad från känslor, något som kommuniceras utåt genom uttryck (Wettergren, 2013). En viktig aspekt av detta sociologiska perspektiv på emotioner är att de alternativ som står oss till buds för att ge uttryck för emotioner villkoras av normer och inlärd värderingar. Likaså är känslor socialt betingade som de språkliga och kulturella möjligheter vi har att tillgå när vi talar om känslor. Emotioner kan visa sig som kognitiva processer där subjektet reflekterar över händelser och känslor som vidare tolkas och ger känslorna språklig bestämning och uttryck. Att känna måste dock inte nödvändigtvis vara en medveten reflekterande process - en förändring i sinnesförmålor

kan uppträda trots att subjektet inte lägger märke till det, i vilket fall man inte heller lägger märke till att man känner något (ibid: 17).

#### 4.2.1 Emotionsarbete

Hochschilds teori om emotionellt arbete (emotion work) utgår från människors förmåga att hantera sina (och andras) känslor, samt arbetsgivares ökade krav på arbetstagare att visa upp vissa känslouttryck för kunder och klienter. I fokus för denna teori står kvinnornas arbete inom service eller vård- och omsorgssektorn. För Hochschild finns två domäner där människor hanterar känslor - privatlivet och på arbetsplatsen, där hantering av känslor i privatlivet betecknas "*emotion work*" och hantering av känslor i lönearbetet kallas "*emotion labor*". Hochschild menar att de flesta behöver förhålla sig till så kallade emotionsregler, oavsett sammanhang. Emotionsregler kan liknas vid normer av vilka känslor som är önskvärda i en situation. I arbetetslivet styrs emotionsreglerna enligt Hochschild främst av arbetsgivarens ekonomiska och kommersiella intressen av att arbetarna exempelvis ska skapa mervärde i form av kundnöjdhet i samband med den tjänst de tillhandahåller. I privatlivet är det enligt Hochschild andra typer av känsloregler som styr. Exempelvis vet vi att vi bör vara glada på bröllop och sorgsna på begravningar. Zsuzsa Beres och Gail Wilson (1997) problematiserar i en fallstudie av en ungersk feministisk volontärorganisation denna uppdelning mellan "*emotion work*" och "*emotion labor*" och menar att frivilligt arbete inom organisationer inte får plats i begreppen och bör belysas. De framhåller vikten av att inkludera frivilligt arbete i definitioner av "*emotional labor*".

Det finns enligt Hochschild två sätt för arbetare att hantera sina känslor på, när de inte stämmer överens med organisationens känsloregler och intressen. Antingen kan arbetstagaren *ytagera* genom att visa upp "rätt" känsla, trots att hen fortfarande är medveten om att det hen signalerar utåt inte stämmer med vad hen känner (2012: 37-38). Vid ytagerande finns en risk att bli genomskådad och betraktad som falsk av kunder, klienter, kollegor eller arbetsledare. Alternativt kan arbetstagaren *djupagera*, och på olika sätt göra ansträngningar för att förändra vad hen faktiskt känner. Lyckas djupagerandet finns en personlig kostnad i att arbetstagaren riskerar att förlora känslornas signalfunktion för sig själv. De konsekvenser som det känslomässiga arbetet orsakar menar Hochschild består av minskad förmåga till att lyssna och förstå våra egna och andras känslor samt även vår grundläggande förmåga att känna. Då det oftare är kvinnor som står för omsorgen av andra, är det också de som riskerar att

utnyttjas och fara illa till följd av distanseringen av de egna känslorna och behoven (ibid 195).

Boyd och Bolton (2003) tar avstamp i Hochschilds teori och nyanserar den genom att belysa att känslöarbete på arbetsplatsen inte endast påverkas av företagets (eller frivilligorganisationens) intressen. De menar, utifrån Goffman, att aktörer har förmåga att hantera "multipla själv", även när de är begränsade av organisatoriska strukturer. Boyd och Bolton tematiserar de emotionsregler som aktörer förhåller sig till inom organisationer utifrån de "ursprung" reglerna bottnar i. Därmed poängterar författarna att olika uppsättningar av emotionsregler används för att matcha känsla vid situation. Implicita sociala känsloregler delas upp i *presentational feeling management* och *philantropical feeling management*. De sociala implicita känsloreglerna baseras på Goffmans teori om presentation av självet genom individens socialisation genom livet i att agera som en fungerande person i socialt samspel. Att filantropiskt hantera känslor innebär att ge en "gåva" av "det där lilla extra" i det sociala samspelet. Kommersiella och professionella känsloregler delar Boyd och Bolton upp i *pecuniary feeling management* (att generera vinst till företaget genom att exempelvis producera "kundnöjdhet") och *prescriptive feeling management* (att anpassa sig till normativa känsloregler inom organisationen eller professionen) (Boyd och Bolton 2003: 297). Eftersom tjejjouren inte genererar vinst bortser vi från hantering av känslor som baseras på vinstintressen och kommersiella känsloregler. Boyds och Boltons lyfter även att endast en liten del av känsloregler inom organisationer styrs av kommersiella intressen, vilket gör att deras perspektiv är relevant för vår studie. Vidare åskådliggör författarna att vissa yrkesgrupper (i synnerhet volontärt arbetande, vår notering) kan foga sig till organisationers normativa känsloregler utifrån exempelvis altruistiska motiv eller för att uppnå högre status, snarare än för att tjäna pengar. Dessutom önskar organisationer enligt Boyd och Bolton (2003: 300) i allt högre grad att dess medlemmar internaliserar organisationens värderingar så att medlemmarnas uppträdanden vid känslöhantering blir uppriktiga. Att volontärer internaliserar organisationers värderingar förutsätter vi är en särskilt central och inneboende del i frivilligarbete inom idéburna organisationer. Eftersom engagemang i idéburna organisationer bygger på övertygelser och ställningstaganden inom organisationen och hos volontärerna blir gränserna mellan organisationens känsloregler och volontärernas egna ideal särskilt flytande inom dem.

#### 4.2.2 Sociala identiteter och emotionsarbete

Ashforth och Humphrey (1993) argumenterar för vikten att koppla teori om emotionellt arbete med social identitetsteori. En sådan koppling är relevant för vår studie eftersom den sätter ljus på hur identifikation med den sociala rollen som tjejjoursvolontär påverkar upplevelsen av det emotionella arbete som utförs inom tjejjouren och vice versa. Enligt social identitetsteori är identitet ingenting fast eller essentiellt - identitet förhandlas genom sociala processer. Ashforth och Humphrey (1993) menar att individers självuppfattning enligt social identitetsteori består av en personlig identitet som utgörs av upplevda personliga drag och förmågor, samt en social identitet<sup>4</sup> som utgörs av upplevd tillhörighet till framträdande sociala grupper, exempelvis grupperna "kvinnor" och "feminister". Människor grupperar sig själva och andra för att ordna den sociala världen och lokalisera sig själv och andra inom den. Implikationen för emotionellt arbete är att emotionellt arbete påverkar individer på olika sätt beroende på hur starkt de identifierar sig i den sociala rollen som arbetet utförs inom. Exempelvis påverkar negativ respektive positiv feedback av hur väl en individ lever upp till rollens förväntade ideal av emotioner individen olika starkt beroende på om hen identifierar sig med rollen eller inte. Emotionellt arbete kan innebära en möjlighet att uttrycka trogenhet till en värderad identitet. (Negativ respons för en person som starkt identifierar sig med rollen: större negativ psykologisk påverkan än om personen inte identifierar sig med rollen, samma med positiv respons: större positiv psykologisk påverkan). Vidare menar Ashforth och Humphrey att en individ som inte fullt identifierar sig med den sociala rollen och som djupagerar eller ytagerar för att leva upp till rollens emotionsregler tenderar att över tid alltmer spontant känna de förväntade känslorna och identifiera sig med rollen.

#### 4.3 Det omvårdande subjektet

Skeggs skriver i sin bok *Att bli respektabel* (2000) om konstruktionen av det kvinnliga omhändertagande subjektet genom praktiker och egenskaper kopplat till omvårdnad. Detta begrepp tar sin utgångspunkt i Foucaults definition av teknologiska praktiker och granskar hur subjektpositioner skapas och befästs. I beskrivningen av det omhändertagande subjektet visar Skeggs på omöjligheten att skilja mellan subjektets självuppfattade personliga dispositioner och dess omsorgspraktiker (ibid 91). Omsorgsarbete kan följande beskrivas som

---

<sup>4</sup> Burke och Stets (2009) framhåller dock att en individ inte har en, utan många identiteter som relateras till grupp- eller rolltillhörigheter.

en del av ett identitetsskapande. Skeggs beskriver hur det omhändertagande jaget konstitueras av traditionellt kvinnliga praktiker och egenskaper. Genom att gestalta och utföra omvårdnad visar subjektet på ansvarskänsla vilket i sin tur leder till ökad respekt. Vidare beskriver hon hur subjekten strävar efter att framställa sitt omvårdande jag som naturligt och intuitivt genom att kontinuerligt praktisera omvårdnad på samtliga arenor, privat som offentligt. I ljuset av Ashforth och Humphreys (1993) perspektiv på social identitetsteori och emotionellt arbete kan det omvårdande subjektet förstås som en både en personlig och en social identitet vilka tillsammans utgör en sammanhållen självbild. De självupplevda personliga dispositionerna för omvårdnad förstås därigenom som den personliga identiteten och den upplevda rolltillhörigheten till gruppen "omvårdare" som den sociala identiteten. Det omvårdande subjektet agerar ut sin identitet genom att utföra omvårdande praktiker vilket bland annat innebär att efterleva de emotionsregler som stämmer med rollen och identiteten.

#### 4.4 Doxa

Bourdieu's begrepp "doxa" anspelar på verksamheter egna rutiner, regler och föreställningar kring vad som är rätt och fel, normalt eller onormalt, naturligt eller onaturlig (Järvinen 2013: 282). Doxa inom socialt arbete kan sägas utgöras av den professionella självförståelsen, uppfattningen av verksamhetens syfte samt föreställningar om och definitioner av klienter. I vår studie kan klienterna översättas till stödsökande och den professionella självförtåelsen till icke-professionell sådan. Inom ett fält, likt den tjejjour vi undersökt, framträder uppfattningar och handlingar ofta som naturliga och vinner status och legitimitet genom dess självklarhet.

### 5. Resultat och analys

I resultatet redovisas den separatism som präglar det feministiska stödet inom Tjejjouren, ambivalens inför rollen som tjejjoursvolontär, samt anonymiteten, utifrån dess betydelse för en kravlös kontakt och för de fysiska attributens osynlighet. Vidare redogör vi för volontärernas position som icke-professionella omsorgsgivare samt återkommande stödsökande och gränssättning, frågan om att vara personlig eller inte, om återkommande stödsökande och gränssättning samt avslutningsvis om engagemanget och emotionshantering.

## 5.1 Separatism som feministiskt stöd i tjejjouren

Centralt för tjejjourens doxa, i vilken volontärerna invigs genom en två-dagars grundutbildning, är den separatism som karaktäriserar arbetet. Introduktionsutbildningen är relativt kort med sina två heldagar. Eftersom engagemang i ideella organisationer grundar sig i värderingar är det troligt att verksamheten inte behöver lägga några omfattande disciplinerande ansträngningar för att integrera organisationens värderingar hos nya volontärer. Den uttalade målgruppen är barn och ung som definierar sig som tjejer, och volontärer av personer som definierar sig som icke-män. Separatismen var en central del av vad volontärerna betraktade som feministiskt i tjejjourens arbete. De handlingar som utförs av volontärerna grundar sig delvis i verksamhetens doxa, delvis från egna uppfattningar om feminism, målgruppens behov, motiv till engagemang och delvis från hur de socialiserats till att framträda inför andra människor under livet. Lena framhöll att "[tjejjouren] verkligen är ett forum för tjejer, med tjejer." Volontärerna gav uttryck för att de betraktade unga tjejer som en särskilt utsatt grupp i ett patriarkalt samhälle i behov av denna separatism, i likhet med vad tjejjouren.se skriver om tjejjourenas värdegrund (Tjejjouren, 2015b). Den utsatthet volontärerna beskrev att de möter bland unga tjejer bestod bland annat av ökad utsatthet för sexualiserat våld, skadliga kroppsideal och psykisk ohälsa, inte sällan i kombination. Hillevi beskriver: "Men det är ju också lurigt att skilja på det där ibland. Den psykiska ohälsan kan ju också komma från våld". Hon förklarade vidare hur arbetet kan uppfattas feministiskt:

Hillevi: Nej men, jag tänker att någonstans så är det man gör är ju att vi hjälper unga tjejer som kanske... någonstans är utsatta för de här patriarkala strukturerna (...) Ja men det är ju ganska tydligt feministiskt på det sättet..

Iris: Målgruppen i sig?

Hillevi: Jamen precis, målgruppen i sig gör ju det åt oss på nåt sätt, och det är också viktigt att hålla på att det finns en speciell problematik för tjejer i den här åldern, som gör att vi behöver vara inriktade på dem, och sen är det ju jättebra att det finns typ ungdomsjourer också, för att jag tror absolut att killar i den här åldern också har problem de behöver prata om, men om andra saker. Och som kräver en annan kunskap.

I ovan resonemang finns en föreställningen om att tjejer och killar behöver olika kompetenser när de söker stöd, samt att tjejer har ett behov av separatism som killar inte har på samma



sätt<sup>5</sup>, utifrån den speciella problematik som drabbar unga tjejer på grund av patriarkala strukturer. Omvänt innebär resonemanget kring separatism att volontärerna i sin egenskap av icke-män ser sig som lämpliga att ge stöd åt unga utsatta tjejer utifrån just sin könstillhörighet. Att volontärerna i egenskap av icke-män är kompetenta att stödja unga utsatta tjejer är dock inget som de själva explicit uttalar (dock uttalas som sagt vikten av att det är “ett forum för tjejer, med tjejer”), vilket kan bero på att doxan i verksamheter sällan är synlig utan internaliserad och accepterad som självklar (Järvinen 2013: 283-284).

Volontärernas engagemang kan förstås utifrån att deras problemformulering är kopplad till strukturell orättvisa. Genom att betona det strukturella förtryck som tjejer och kvinnor drabbas av, tas automatiskt skuld och ansvar från individen och förflyttas till samhället (Jacobsson et al. 2010: 43). Samtliga intervjuade volontärer uppgav att de betraktade sig själva som feminister. Deras feministiska motiv till att engagera sig för unga tjejer som är utsatta för patriarkala strukturer kan utifrån social identitetsteori ses som att de får möjlighet att leva ut en social identitet som feminister genom emotionellt arbete inom volontärskapet (Ashforth och Humphrey 1993).

Det framkommer tydligt att det finns skilda uppfattningar om gemenskap och delade erfarenheter bland tjejjourens volontärer, trots att föreställningen om könsbaserad gemenskap och kompetens är själva grunden till den separatistiska strategin som arbetet bygger på. Många av volontärerna uppgav att de känner igen en del av de stödsökandes utsatthet från sina egna liv, framförallt gällande erfarenheter av att bli exponerad för sexism i tonåren. De flesta volontärer framhöll dock att de inte kunde relatera till grov problematik bland stödsökande, exempelvis sexuellt våld, medan Hillevi uttryckte att hon sällan kan relatera till stödsökande på grund av ålderskillnaderna. Vi bestrider inte att separatismen kan vara viktig och givande, utan vill snarare belysa att vårt resultat pekar mot att alla de volontärer och stödsökande som omfattas av separatismen i tjejjouren inte delar erfarenheter att grunda en gemenskap på.

Volontärerna positionerade sig som äldre än de stödsökande, men inte “för gamla”, eftersom de menade att äldre personer är för långt ifrån de stödsökandes verklighet. Hillevi menade exempelvis att volontärer i tjejjouren inte bör vara över 25 år. Jenny uttrycker det som att:

---

<sup>5</sup> Ungdomsjourer är inte separatistiska (Unizon 2014)

Det är olika också i förhållande till olika stödsökande, men generellt är vi som medsystrar. Ofta lite äldre som kan stödja på samma plan, men ändå lite utifrån ett ovanför-perspektiv. 'jag har varit där, jag vet vad du går igenom'.

Volontärens sätt att ovan positionera sin och andra tjejjoursvolontärers roll i förhållande till de stödsökande kan förstås utifrån Löfbergs och Aspáns (2011) resonemang kring vertikala och horisontella samspel: horisontella samspel är jämlika ur maktsynpunkt, och vertikala samspel bygger på att den ena parten är överordnad, mer styrande och positionerad som mer kunnig än den andra (Löfberg och Aspán, 2011). Med andra ord tolkar vi åldersspannet som en funktion för att balansera de två planen - volontärer bör vara nära i ålder för att kunna stödja på ett relativt horisontellt plan, men ändå också något äldre, för att kunna stödja utifrån det vertikala "ovanför-perspektivet". Den stöttande och hjälpande rollen som tjejjoursvolontärerna intar gentemot de stödsökande i arbetet betraktar vi som en omvårdande subjektsposition (Skeggs, 2000). Skeggs menar att det omvårdande subjektet blir till genom omvårdande praktiker.

Volontärerna positionerar sig alltså som något äldre än de stödsökande, som genom sin egenskap av icke-män har vissa gemensamma erfarenheter med andra som förtrycks av patriarkala strukturer i samhället och därför har förmåga att stötta yngre och mer utsatta tjejer. Genom emotionellt arbete i en roll som bekräftar en social identitet får aktörer en möjlighet att leva ut denna identitet (Ashforth och Humphrey 1993). Genom att stötta stödsökande i chattarna stärks volontärernas sociala identiteter som "feminister" och "omvårdare". Hos tjejjoursvolontärerna kan vi alltså se hur en subjektsposition som omvårdare samspelar med en social identitet som feminist och en viss samhörighet med de stödsökande som bygger på ett "systerskap".

## 5.2 Ambivalens inför rollen som tjejjoursvolontär

Vid intervjuerna med utgick vi från koncepten "icke-professionalitet" och att vara "medmänniska" och uppmanade volontärerna att diskutera huruvida och på vilket sätt orden enligt dem kunde beskriva rollen som tjejjoursvolontär. Volontärerna menade genomgående att att vara medmänniska var synonymt med att vara icke-professionell. Dock visade det sig vara komplicerat och svårfångat för många av de volontärer vi intervjuat att definiera vad det

i praktiken innebar. Lena uppgav att hon funderat mycket på om syftet bestod i att vara en vän eller att försöka hjälpa genom ett mer lösningsfokuserat perspektiv.

Men ja, det kan jag tycka är lite otydligt ibland, liksom vad, vad vi är där för, egentligen? (...) för om det är så att vi ska va där för att va nån typ av, vän, så blir det ju på lite olika villkor kan jag ju känna. Då kanske man hade velat dela med sig lite mer, det känns konstigt om man är vänner och så är det bara en som ska prata, men samtidigt så tycker jag det är svårt för ska man hålla den distansen att man inte kan träffas, den får inte veta vad man ska heta, då är det också svårt att liksom, bli för, ja, det blir lite otydliga, gränserna där tror jag.

(...)

Men det är återigen det här liksom, vad är syftet med att vara där. Är det att vara som en vän, eller är det att kanske försöka hjälpa personen, vilket det lätt blir, man hamnar väldigt lätt i lösningsfokuserat. Hur ska man kunna gå vidare för att den här personen ska kunna ha det bättre. Och, samtidigt, det här kanske bara ska vara en plats för den där den kan få... För det vet man ju själv med liksom vänner, att ibland vill man ju inte alltid att nån ska komma med tips och råd och "du kan göra såhär!" men jag tycker man hamnar lätt i det när man chattar.

Lenas ambivalens kring syftet och rollen tolkar vi som att hennes uppfattning av de subjektpositioner som hon diskuterar - vän och någon som ska lösa situationer - inte passar in i jourens doxa och arbetssätt. Lena kan inte vara vän med stödsökande eftersom doxan innebär att endast de stödsökande ska berätta om sig själva, vilket Lena inte uppfattar som en jämlik vänskapsrelation. Att ha ett lösningsfokuserat perspektiv menar Lena inte heller är syftet, vilket bekräftas av fler volontärer som menar att deras roll inte är att pressa stödsökande till att agera, utan att endast lyssna. Här kan balansgången mellan ett allt för vertikalt respektive ett allt för horisontellt samspel urskönjas, där en jämlik vänskap är för horisontellt, och ett fokus på att förklara för den stödsökande hur hen bör agera anses för vertikalt.

Många gånger beskrevs jourens syfte av volontärerna utifrån vad de inte var, snarare än vad det var. Vissa volontärer framhävde att syftet inte var att svara på personliga frågor om dem själva. Hillevi pratade om att hon hanterade frågor från stödsökande på olika sätt beroende på vilka intentioner hon uppfattade att frågorna ställdes utifrån. Hon uppgav att det inte ingick i

uppdraget att svara på frågor om hon uppfattade att de ställdes utifrån en önskan från stödsökande att bli hennes vän. Dock var det mer diffust vad som faktiskt var uppdraget.

Iris: Om man säger såhär, det är inte uppdraget, men vad är uppdraget?

Hillevi: Ja, lite mer diffust! (Iris: Svårare fråga!) Ja, det är en svårare fråga! skratt\* Jag tänker nog att uppdraget ligger i att vara en personlig kontakt, fast utan att vara personlig... Men ändå att man ska känna att man pratar med en människa liksom, och inte en robot. Som någonstans försöker stötta och hjälpa på vägen. Utan att döma.

Rollen som tjejjoursvolontär och syftet med arbetet var genomgående svårfångat för volontärerna och relaterades ofta till andra, mer vedertagna roller i samhället som exempelvis vänner eller professionella inom myndighetsutövning och psykiatri. Enligt Goffman (2004: 33) måste aktörer som engagerar sig i sociala roller som inte ännu blivit etablerade i samhället ofta använda sig av och förhålla sig till sociala fasader som redan är etablerade. Volontärernas svårighet att definiera sin egen roll samt tendens att relatera den till mer tydliga och etablerade roller kan förstås som att rollen som tjejjoursvolontär varken är starkt etablerad i samhället eller har förmedlats som tydlig till volontärerna från verksamheten i form av dess doxa.

I antologin *Forskning som utvecklingsarbete – Gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejjonen och UMO.se* lyfter Maria Munkesjö, projektledare för chattutveckling på tjejjonen.se, att anonymiteten och volontärernas roll som "bara" medmänniskor i tjejjonens chattar skapade höga förväntningar hos stödsökande på volontärerna. Volontärerna förväntades som "goda, pålitliga och välvilliga vuxna" fylla hela den lucka av stödbehov som de stödsökandes egna privata och professionella nätverk inte förmådde tillgodose (Munkesjö 2012:34). Vårt resultat tyder på att rollen som "bara" medmänniskor upplevs som otydlig även för volontärerna och påkallar dem att på egen hand uppfinna sin roll.

### 5.3 Anonymiteten

Anonymiteten utgjorde en central aspekt av tjejjourens volontärers upplevelser av arbetet, i likhet med vad tidigare forskning om liknande typ av stödverksamhet visat (Löfberg och Aspán 2013; Kustov och Rodén 2014). Anonymitetens betydelse redovisas och analyseras

nedan utifrån dess funktion som förutsättning för en kravlös kontakt samt hur den bidrar till de fysiska attributens osynlighet.

### *5.3.1 Anonymiteten som förutsättning för en kravlös kontakt*

Något som särskilt betonades var de stödsökandes behov av att få vara anonyma i kontakten med jouren, dels eftersom anonymiteten omöjliggjorde för volontärerna att göra anmälningar till polis eller socialtjänst, vilket volontärerna upplevde bidrog till att kontakten med tjejjouren inte behöver innebära några reella konsekvenser eller krav på handlingar. Valet att agera ligger hos den stödsökande. Tjejjourens doxa innefattar en uppfattning om att kontakten med tjejjouren är och ska vara kravlös för de som söker stöd hos jouren. Laila beskriver att den stora skillnaden mellan tjejjouren och andra stödkontakter för unga i samhället är just anonymiteten och hur den omöjliggör anmälningar, till skillnad från att exempelvis prata med skolkuratoren. Laila fortsätter med att berätta att vissa stödsökande ibland frågar om det de berättar i chatten förs vidare, även om de flesta är medvetna om att det inte gör det.

Ja precis, jag tänker att de har full koll på det. Och har de inte det och känner sig lite osäkra så frågar de ju oftast. Det är ju ganska vanligt, skratt\* "du, du berättar inte det här för nån va?" Nej det gör jag inte liksom. Nej men då så, då går det bra. Och det är ju bra, tänker jag, alltså hade det varit det så hade ju hela vårans funktion fallerat på något sätt. Det är ju det som är den stora styrkan.

Laila landar i att de stödsökandes anonymitet är den stora styrkan med tjejjouren och att verksamhetens funktion hade fallerat utan den. Löfberg och Aspáns (2011) studie om hur barn och unga upplever anonymt stöd över internet tyder på att det stämmer att stödsökande väljer den typen av stöd delvis för att det de berättar inte förs vidare. Linn resonerar på ett liknande sätt om anonymitetens betydelse, i synnerhet för stödsökande som utsatts för brott och hotelser och inte alltid har möjlighet att berätta för någon i fysiska rum. Hon menar att anonymiteten gör det säkert och tryggt för utsatta stödsökande att chatta med tjejjouren i sådana situationer. Dock kunde anonymiteten också skapa frustration kring att inte kunna hjälpa till på andra sätt.

Men det är klart ibland, när man kan känna den här frustrationen när man hade velat krama den här personen eller velat ge sig in i det och dra till personens föräldrar och skälla ut dem (...) ja, man kan känna en frustration över det, att man inte ens kan se den här individen men det kan nog också vara bra. Vi har ju som organisation ingen juridisk rätt eller några skyldigheter, vilket kanske både är positivt och negativt men återigen, det blir så säkert och tryggt för de stödsökande att vända sig till oss för det vet att de inte kommer gå vidare, vilket är svårt för dem att veta någon annanstans. Jag tänker att det mest är positivt.

Upplevelsen av otillräcklighet i att inte kunna hjälpa de stödsökande på ett konkret och direkt sätt var återkommande, såväl bland de volontärer vi intervjuat och de i tidigare studier (Löfberg och Aspán 2013; Kustov och Rodén 2014). För att orka fortsätta chatta måste känslan av otillräcklighet hanteras av volontärerna. En emotionsregel inom tjejjouren menar vi därför är att volontärerna måste hantera känslor av frustration kring att inte kunna hjälpa de stödsökande handgripligt. Här kan anonymiteten sägas både skapa känslor av frustration och otillräcklighet som måste hanteras för att leva upp till emotionsregeln, och samtidigt underlätta emotionshanteringen av dessa känslor för volontärerna i och med att den omöjliggör för dem att agera vidare. I ovan citat menar vi att Linn gör ett försök till djupagerande när hen hanterar känslan av frustration med att påminna sig om att det är bättre att de stödsökande får prata anonymt än att de inte har möjlighet alls att prata med någon. Genom att aktivt tänka sig att anonymiteten till störst del är positiv för de stödsökande kan frustrationen minska för volontären.

Många av volontärerna uppgav att de tänker sig att chatten ofta fungerar som ett första steg för barn och unga i ledet att söka hjälp hos myndigheter eller andra vårdgivare. Jenny menade att hon tror att jourens roll i de stödsökandes liv ofta är att vara första steget till att våga söka mer hjälp.

Anna: så vad blir rollen då, i deras liv?

Jenny: För många tror jag det är ett första steg att berätta om något som är jobbigt, vi har ju en stödjande och peppande roll i det. Ett stärkande forum för att den personen ska våga ta emot mer hjälp.

Hillevi framhåller i sammanhanget att vissa stödsökande kanske inte kommer längre än att prata med tjejjouren.

Ofta kanske vi är de första man pratar med, och då är ju det en lucka. För att steget från att inte berätta för någon, till att berätta för en faktisk person är ju jävla stort. Och då är ju vi ett mellansteg. Sen så kanske man inte alltid kommer längre än det här mellansteget, och ibland kanske det tar flera flera år, men... Det finns ändå ett mellansteg. Och det tror jag är en svinviktig lucka.

Det är trots allt en omöjlighet för volontärerna att veta att merparten stödsökande faktiskt vågar ta emot mer hjälp efter kontakten med tjejjouren eftersom de inte har någon möjlighet att följa upp vad som händer med stödsökande efter en chatt. Att jouren skulle fungera som ett första steg på vägen till att ta emot mer hjälp ser vi därför snarare som något volontärerna strävar efter och hoppas på än som en faktisk realitet, och även detta betraktar vi som en emotionshantering av att inte kunna göra mer för stödsökande. Volontärerna vill att de stödsökande ska få mer hjälp, har inte möjlighet att själva tillhandahålla den hjälpen, och hanterar diskrepansen mellan vad de vill och vad de kan genom att tänka sig att stödsökande via kontakten med tjejjouren kommer närmare den andra, eftersträvarsvärda hjälpen. Genom att tänka sig att kontakten med tjejjouren underlättar för de barn och unga som volontärerna chattar med att våga ta emot mer hjälp eller prata med en faktisk person, hanterar vissa av volontärerna därigenom sin egen känslan av otillräcklighet. Flera volontärer lyfte, som tidigare diskuterat i förhållande till ambivalens kring rollen som tjejjoursvolontär, att det inte är deras roll att pressa på de stödsökande att söka annat stöd eller på andra sätt pressa dem till att agera.

Volontärerna upplever samstämmigt att anonymiteten gör engagemanget i tjejjouren och kontakten med de stödsökande tryggare och mindre kravfyllt, även för deras egen del. Laila svarar följande på frågan om vad anonymiteten innebär för henne:

Det innebär att jag känner mig trygg.. för många av de stödsökande som kommer till oss kan vara väldigt krävande och vill inte släppa taget om dom personerna de fått bra kontakt med och som ger tillbaka någonting. På så sätt ger anonymiteten att den här personen inte kommer kunna söka upp mig, för det går inte. Och det säger jag inte för att jag tycker jag är hotad men min gräns ligger vid de här två timmarna, varje gång och inte mer.

Anonymiteten fungerar alltså även som en gräns, som möjliggör för volontärerna att inte bli avkrävda mer stöd på andra tider, vilket flera volontärer upplever som positivt. Anonymiteten och den "icke-professionella" rollen bidrar följande med ett sorts skydd mot personliga kontakter och mot att likställas med myndighetsutövare. Den otillräcklighet och frustration vissa volontärer upplever utifrån anonymiteten existerar alltså parallellt med upplevelser av att det är skönt att inte bli avkrävd mer stöd på andra tider.

Trots att anonymiteten beskrevs i övervägande positiva ordalag av volontärerna, uttryckte vissa att den kunde upplevas negativt av vissa stödsökande som efterfrågade mer personliga kontakter.

Laila: Men vissa önskar ju att vi inte är så anonyma, såklart, det kan man ju se i vissa chattar, de här som verkligen, försöker skapa personliga kontakter, och som också liksom hittar på namn åt folk (...) på egen hand, på eget bevåg liksom för att man har ett behov, av en tydlig kontakt på nåt sätt liksom.

Att de som söker stöd hos tjejjouren är medvetna om att chattarna är anonyma, bör inte tolkas som en önskan hos alla stödsökande om distans till volontärerna. Detta bekräftas i tidigare forskning. Löfberg och Aspáns (2011) intervjuer med unga som använder anonymt stöd på internet visar att många som regelbundet chattar med killfrågor respektive tjejzonen vill prata med volontärer de tidigare haft kontakt med, bland annat för att slippa berätta samma sak flera gånger.



### 5.3.2 De fysiska attributens osynlighet

Volontärerna vi intervjuade upplevde i många fall att anonymiteten underlättade kontakten eftersom fysiska markörer doldes och förutfattade meningar baserade på hur man såg ut inte blev hinder i kommunikationen.

Laila: Jag tror det är väldigt bra att inte få någonting att basera sina förutfattade meningar på, så jag tror det är bra för både dem och för mig också. Jag tror att det kan vara skönt att de inte har någon förutfattade meningar om vem jag är och de behöver inte tänka på det utan bara det jag skriver.

I fysiska möten framträder aktörer med sina kroppar och andra fysiska attribut, såväl som röstlägen, ansiktsuttryck och kroppsspråk (Goffman 2004). På en anonym chatt villkoras inte volontärerna och de stödsökande på samma sätt som i fysiska möten av sina kroppsliga framträdanden. Enligt Goffman använder sig individer och team som framträder i roller ofta av sociala fasader, där inramning (sceneri) samt fysiska och verbala uttryck passar ihop och gör det tydligt för publiken vad de ska förvänta sig av framträdandet med hänseende till exempelvis förväntad status (ibid.). I en chatt utgörs sceneriet enbart av chattsidan, och social fasad kan i övrigt endast kommuniceras genom skrivna ord och symboler (Löfberg och Aspán 2013). I boken *“känsliga frågor”* redogör Löfberg och Aspán för ungdomars upplevelser av stöd online. I studien framkommer att de unga föredrog den anonyma funktionen då den möjliggjorde ett slags skydd samt bidrog till ett visst avdramatiserande av erfarenheter och upplevelser. För de unga som intervjuats av Löfberg och Aspán innebar anonymiteten även ofta en ökad frihet i hur de kunde presentera sig själva och att kontrollen över deras integritet gentemot vuxenvärlden ökade (2013: 39-43). Liknande resultat redovisas i BRIS utvärdering av internetbaserade stödkontakter där de unga föredrog chatt, genom den kontroll och integritet som chatten innebar (Andersson och Osvaldsson 2012). Tidigare forskning om betydelsen av anonymitet genom att fysiska attribut osynliggörs på chattbaserat stöd har alltså fokuserat på unga stödsökandes upplevelser. Vårt resultat visar att även stödgivande volontärer upplever en befrielse i att inte synas under kontakten (eller framträdandet, med Goffmans terminologi).

Genom att enbart framträda genom skrivna ord skapas nya möjligheter och ett nytt socialt samspel för hur individen kan definierar sig själv och sin situation (Löfberg och Aspán 2013).

För de som annars har svårt att uttrycka sig i fysiska rum kan internet tänkas skapa en större frihet för denne, menar Löfberg och Aspán. Uttryck som annars inte hade stämt in på den som använder sig av uttrycket kan obemärkt användas, då de fysiska attributen inte på samma sätt villkorar individen över internet. Skeggs (2000) menar att den fysiska kroppen producerar sig själv genom attribut som exempelvis uppvisar femininitet eller kulturellt kapital. Genom att inte synas kan relationen mellan volontär och stödsökande, sägas fungera på ett mer förutsättningslöst vis där en tydlig och synlig maktdimension inte på samma sätt manifesteras i fysisk form under framträdandet.

Linn menade att anonymiteten i och med att volontärer och stödsökande inte ser varandra eller vet någonting om varandra möjliggjorde för alla inblandade att vara mer ärliga än exempelvis om de skulle mötas på ett socialkontor.

När man sitter framför sin dator hemma så är det ju helt anonymitet åt bådas sida, vi ser inte hur vi ser ut, vi hör inte varandras röst, vi vet inte vad den andre heter, de vet inte något om oss och vi vet inte något om dom. Det blir ju tryggare för alla inblandade för att vara mer ärliga, det tänker jag blir mer ärligt, de stödsökande vågar säga hela sanningen på ett annat sätt än vad de gör när de möter någon på ett socialkontor till exempel.

Detta uttalande kan ses i ljuset av vad Löfberg och Aspán (2013) skriver om att kommunikation över chatt kan upplevas som mer ärlig av såväl stödgivare som stödsökande, om aktörerna lyckas med att verbalisera kommunikation som i fysiska möten oftast förmedlas ickeverbalt. Dock vill vi belysa att anonymiteten och chatten som kommunikationsform i sig också gör det lättare för volontärerna att uttrycka saker som de inte fullt ut känner eller menar. Hillevi svarar på frågan om hennes eget mående för kvällen påverkar hennes volontärsskap i chatten:

Iris: Tycker du att volontärbetet påverkas av hur du mår, för stunden?

Hillevi: Ja, det tycker jag nog. Så alltså om jag har en dålig dag, så blir ju inte mitt engagemang i liksom andras mående riktigt på samma sätt. Men min förhoppning är nog att det inte ska synas. Alltså, bara för att jag inte känner det jag skriver, så betyder det ju inte att... jag kan ju fortfarande uttrycka det på det sättet.

Tack vare att volontärerna och de stödsökande inte kan se varandra tillåts volontärerna göra cyniska framträdanden i kontakten, vilket innebär att aktören själv inte upplever sitt framträdande som genuint (Goffman 2004). Med Hochschilds (2012) terminologi blir det enklare för individerna att ytagera, det vill säga uppvisa emotionsuttryck på ytan som de inte själva känner, när de inte visuellt framträder inför de stödsökande. Trots att såväl Goffman (2004) och Hochschild (2012) enbart behandlar framföranden och emotionshantering vid fysiska möten i sina texter vill framhåller vi att även virtuella kontakter påkallar presentation av självet och uppvisande av känslouttryck, som i allra högsta grad får konsekvenser för volontärernas upplevelser av sina roller och arbetet de utför inom jouren. Vid ytagerande menar Hochschild (2012) att emotionell dissonans uppstår hos individen i och med att den uppvisade känslan inte stämmer med den upplevda känslan. Volontären som i citatet ovan talar om att eget mående påverkar arbetet på så vis att det är svårare att engagera sig i andre när en själv har en dålig dag, är dock ett undantag bland de volontärer vi intervjuat. Merparten framhåller att de fokuserar så pass mycket på att chatta att de inte tänker på eller märker av eget dåligt mående just medan de chattar.

#### 5.4 Positionen som icke-professionell omsorgsgivare

Icke-professionaliteten som till stor del konstituerar tjejjourens verksamhet, manifesterades genomgående av volontärerna i ordet beskrivningen av deras roll som "medmänniskor". Rollen som icke-professionella utmanades för flertalet av de intervjuade volontärerna av det faktum att fyra av dem studerade till socionom, varav två av dem skulle bli examinerade socionomer inom några månader.

Anna: orden vi har plockat ut från hemsidan, icke-professionell och ingen expert, vad innebär det?

Laila: jag tänker att det är att vara, nu kommer såna här socionomgrejer... men dom är ju experter på sig själva och jag är ingen expert i deras liv och deras situation. Det kan vara svårt ibland beroende på vad det är vi gör för någonting, för vi läser ju till socionom och läser många ämnen som är tätt anknutna till vad vi möter i jouren, så det blir lite svårt att hålla det så.. jag får nog gränsa mig ibland. Man använder sig av det man lärt sig från socionomprogrammet och jag tror det hänt någon gång att de frågat till och med, för att jag sagt såna saker, vet inte om det är klyschiga saker...som gör att de tänker så...

Anna: att vara medmänniska då?

Laila: det är väl att vara där för dom, jag är ju ingen behandlare och jag är bara där för att lyssna på vad dom har att säga och jag erbjuder ju ingen annan hjälp utan jag är bara där för lyssna på det dom vill säga, på så sätt blir det väl att man är en medmänniska och i och med att man inte är professionell.

I ovan citat kan vi utläsa att Laila finner det svårt att särskilja sin volontära, icke-professionella roll från hennes (snart) professionella "jag". I enlighet med Skeggs (2001) teori om det omhändertagande subjektet är det omöjligt att särskilja omsorgspraktiker från de personliga dispositionerna. Att skilja mellan professionalitet och icke-professionalitet kan därav bli svårt om den enskilde starkt identifierar sig med rollen som omsorgsgivare. I Skeggs studie av kvinnor inom vård- och omsorgsutbildningar- och yrken, utförde kvinnorna ofta frivilligt arbete för att på så vis legitimera såväl andras som deras egen uppfattning om dem omvårdare. De volontärer som var socionomstudenter, kan tänkas resonera i liknande banor, då de förbereder sig inför ett yrkesliv som omsorgsgivande socionom. Lena som nyligen gått med i tjejjouren uppgav att ett av skälen till att hon velat gå med, var då hon nyligen påbörjat utbildningen till socionom. Om volontärerna redan innan de träder in på arbetsmarknaden har arbetat med frivilligarbete inom en tjejjour, kan det tänkas öka legitimitet av yrkesvalet, då de kan uppfattas (och upplevas) som ett naturligt val utifrån givna omsorgsegenskaper.

Omvårdnadsarbete, avlönat såväl som oavlönat, erbjuder ett sätt att placera sig och göra sig attraktiv på arbetsmarknaden (Skeggs 2000: 91). Därigenom vinner subjektet (volontären) erkännande som respektabel och ansvarstagande. Att vara ansvarstagande innebär, enligt Skeggs teori, att besitta egenskaper som osjälviskhet, tålmodighet och ömsinhet. Mot bakgrunden av att omsorgsarbete förstås som en kvinnligt kodad praktik, är det omsorgsarbete som kvinnor tenderar välja, då det kan sägas ligga närmast till hands. Volontärernas "jag" konstrueras genom andras behov och praktikerna som dessa påkallar. Omvårdnad kan därigenom beskrivas som en form av kvinnligt kulturellt kapital (ibid: 96). Egenskaper som konstituerar det omsorgsfulla subjektet bör, om de ska uppfattas som genuina, även definiera subjektets personlighet. Genom en väl utförd omvårdnad befast synen på individen som omvårdande. Många av volontärerna framförde hur arbetet inom tjejjouren kändes meningsfullt först då de fick positiv respons på sitt utförda arbete, i form av tacksamhet eller tillgivenhet. Denna respons kan sägas bekräfta bilden av dem själva som omvårdande, respektfulla och ansvarsfulla individer.

Genom att praktisera omvårdnad antar subjekten en form av intuitivt och naturligt omvårdande (2000: 101). Skeggs pekar på ett exempel där en kvinna inom äldreomsorgen uttrycker känslor av skam när hon inser att hon profiterar på de äldres hjälplöshet genom att fylla behov hos dem och därmed själv känna sig behövd. Liknande känslor av egoism och skam kan utläsas i några av de intervjuade tjejjoursvolontärernas utsago av kontakten med de stödsökande. Lena: "Det är ju en lite egoistisk känsla, att man vill få ut någonting av det själv också". På frågan av vad Linn känner att hon får ut av det ideella arbetet svarar hon följande:

(...) kanske att det blir en bekräftelse till en själv att man är duktig eller snäll eller en "bra människa" men när jag tänker på det, tänker jag att det mest är för andras skull men där kan man ju alltid filosofera "vad betyder det? Att man gör det för andras skull?" Är det egentligen för att man bara vill må bra för sig själv?

Oavsett för vems skull arbetet utförs för, anser vi författare att det är ett viktigt arbete, särskilt om en medvetenhet kring maktrelationer integreras i arbetet. Lena och Linn verkar till stor del vara medvetna om sin roll i en beroenderelation, där de besitter den mesta makten och där deras altruism får dem att känna sig värdefulla.

Personer som utför omsorgsarbete står ständigt inför sin egna och andras bedömning av deras arbete. Genom att klassificera andras omsorgsarbete som dåligt definieras det egna som bra. Jenny gav uttryck för att det fanns de som inte passade som volontärer, genom att de saknade de "sociala skills" och färdigheter som hon menade krävdes. I beskrivningen av det omvårdande subjektet ingår egenskaper som värme, förståelse och osjälviskhet. Dessa föreställningar är nära förbundna med vidare kulturella diskurser kring moderskap och feminitet. Tillsammans bidrar dessa till att konstituera omsorgssubjektet som naturligt hos kvinnor (Skeggs 2000: 109). Genom att definieras som genuint omsorgssubjekt läggs stort värde vid vad som kan uppfattad som intuitivt. Exempelvis utmanas denna bild om en person kan "stänga av" sina känslor, vilket likställs vid att egentligen inte bry sig. Att som omsorgssubjekt naturligt "bry sig", innebär vidare ofta en känsla av att aldrig göra tillräckligt. Hillevi beskrev hur hon lärt sig att delvis stänga av sina känslor och tankar kopplat till mötet med de stödsökande:

Men sen är jag nog ganska duktig på att såhär, nu är det avslutat. Men jag har ju också ett jobb som kräver att jag klarar av att släppa det, och inte ta med mig jobbet hem. Så jag tänker ändå att det är en förmåga som jag har övat upp.

Genom att det omvårdande subjektets utmålās med naturliga och intuitiva inkännande egenskaper, beskriver Skegg framställningen av känslorna som omöjliga att stänga av då det indikerar att egenskaperna är mekaniska, snarare än naturliga (2000: 112). Hillevi bryter därmed med det omvårdande subjektets ideal genom att motverka ett självförbrännande och ständigt pågående omsorgsarbete.

## 5.5 Att som volontär vara eller inte vara personlig

I frågan om att vara personlig eller ej i kontakt med de stödsökande var meningarna splittrade bland volontärerna. Flera av volontärerna upplevde att kontakten oftare blev bättre när de var mer personliga och att distansen minskade mellan dem och de stödsökande:

Jenny: Jag har börjat att vara det mer för jag upplever att det gör att jag kommer närmare, att jag kan säga saker om mig själv, när jag upplever att det passar att säga ”ja, jag har också upplevt det här”, ”det är många som upplever det” ja, jo.. men också personlig som att jag kan säga vad jag personligen tycker, det kan jag faktiskt göra, för jag blir inte som en myndighet, som det annars kan kännas som, att man är. Jag har det utrymme för att jag bara är volontär, att jag får vara lite personlig...

I citatet ovan tänker sig Jenny att hon kan uppfattas som myndighetsutövare av stödsökande om hon inte aktivt visar att hon också är ung och behöver vara personlig och anpassa sig språkligt för att göra det tydligt att hon vet hur det är att vara ung. Löfberg och Aspán (2013) menar att rollen som medmänniska och icke-professionell ger en möjlighet att inneha en annan roll än den som ”mer kunnig vuxen” och på så vis överbrygga avståndet mellan ungdom och vuxen. Ett sätt att bygga en sådan bro kan vara att kommunicera en gemensam social historia genom att dela med sig av liknande egna erfarenheter som den stödsökande berättar om (Löfberg och Aspán 2013), som Jenny berättar att hon gör. Att tydligt särskilja sig från myndighetsutövare såsom socialsekreterare ansågs viktigt då det möjliggjorde en närmare och mer avslappnad stödkontakt. Linn poängterade de många negativa erfarenheterna av myndigheter, som stödsökande ofta bar på. Genom att definiera sig bortom

myndighetsutövare, genom att betona medmänsklighet och systerskap skapas således ett rum friare från kontroll och tolkningsföreträde. I ovan citat kan vi utläsa att Jenny kunde försöka använda sig av liknande språk som den unga, för att på så vis minska det dialektala och kulturella avståndet mellan dem båda.

Medan några hade tydliga gränser för vad uppdraget bestod av, hade andra mer otydliga där förhållningssättet eller rollen gentemot de stödsökande upplevdes mer ambivalent. Samtliga delade dock uppfattningen att de stödsökande inte skulle kunna begära att få chatta med en särskild volontär, vilket vi därför betraktar som en tydlig del av tjejjourens doxa. Anledningarna till detta förklarades bland annat utifrån att de varken hade resurser eller tid till att tillmötesgå dessa krav. Andra förklaringar som gavs var att relationen komplicerades till den grad att de började likna vänskapliga eller behandlande relationer då de återkommande fick chatta med samma volontär. I kontakten med de stödsökande upplevde två volontärer att de behövde sätta gränser gentemot de stödsökande, både för sin egna men också för de andra volontärernas skull:

Iris: du säger inte ditt namn heller?

Laila: nej, det är inte bara för min skull utan det är för de andra volontärerna främst för det blir bara mer problematiskt när folk har smeknamn och folk kan begära att prata med en viss person. Också det här med gränsdragning som i att man inte kan ta vad som helst, att även för att jag sitter där för den här personen betyder inte det att man kan ta vad som helst. Där brukar jag vara ganska tydlig med att sätta gränser, särskilt när man sitter där och klockan är över tio och det är jättesvårt... vad kommer jag göra efteråt? Jag kommer typ sätta mig och kolla på någon serie liksom, det känns jättedumt egentligen. Man får dåligt samvete att man behöver sluta, men man har dom gränserna för en anledning. För det kan ju blir problematiskt för de andra volontärerna om jag sitter mycket längre än vad dom andra gör så blir det kanske så att de börjar begära det av dom också, och det är ju fel. Så där brukar jag vara ganska tydlig med att försöka avsluta när tiden är satt, inom rimlig tid.

I ovan resonemang framställs vikten av en sammanhållen och gemensam taktik i fråga om tider och smeknamn. Goffman betonar tre egenskaper: lojalitet, disciplin och försiktighet som viktiga för tryggheten i en grupp. Att som tidigare nämnt växla mellan att befinna sig på scenen eller bakom den kräver ofta en viss psykisk omställning. Genom att alla förhåller sig till en tydlig och noggrann tidsplanering för chattandet kan denna ansträngningen tänkas

minnska (2004: 123). Hur omfattningen av det ideella engagemanget uppfattas av volontärerna ser vi som en del av verksamhetens doxa. Engagemanget gentemot de stödsökande sträcker sig för volontärerna inte utöver de två kvällar i månaden och volontärernas anonymitet hjälper delvis till att hålla den tidsramen och kontakten med stödsökande ska inte ställa högre krav än så på volontärerna. En personlig kontakt uppfattas av volontärerna ställa för höga krav på personligt ansvar för enskilda volontärer, och stödsökande som vill välja vem de ska prata med ställer följande för höga krav. Volontärerna håller sig inom ramarna, inte bara för sin egen skull utan också för varandras, så att stödsökande inte ska börja förvänta sig för mycket av jouren som helhet.

Goffman talar om *dramaturgisk lojalitet* som innebär att medlemmarna måste hålla fast vid den taktik som valts, genom att uppföra sig som att de accepterat vissa moraliska förpliktelser, såsom motståndet mot smeknamn eller tidsöverskridelser. Utifrån frågan om smeknamn har det ändå funnits de som genom tiden, fått smeknamn. De bidrar i sin tur till en viss avvikelse i presentationen av volontären, där enskilda volontärer urskiljer sig genom sina smeknamn. I relation till kollegorna menar Goffman att det ofta är viktigt att vara sann mot rollens ideal än att vara solidarisk mot ageranden vilka kan ge en falsk bild av individens roll och syfte. Dessa ageranden kan förstås som att sitta längre tid i chatten än andra volontärer eller att ha ett smeknamn, vilka bryter mot chattens uttalade syfte (2004: 147). Vidare menar Goffman att det krävs dramaturgisk disciplin för att upprätthålla lojalitet, vilket innebär känslomässig distans under sitt framträdande. Utan denna disciplin riskerar medlemmar att mista kontrollen över syftet med verksamheten, då energin läggs vid att framställa sig på ett visst vis. Exempelvis kan volontärens agerande bryta med tjejjourens syfte genom att i en specifik relation till en stödsökande, bli identifierad genom sitt smeknamn. I försök att värja sig mot former av illojalitet inom teamen kan de utveckla en hög ingruppsolidaritet samtidigt som publiken målas fram som en enhetlig och ovärdig grupp, vilket bidrar till att förhindra moraliska eller känslomässiga konflikter hos teammedlemmarna (2004: 186-187). Att som volontär utveckla en betydelsefull relation, sett från båda volontärens och den stödsökandes håll, innebär att volontären agerat på ett illojalt vis gentemot resten av gruppen. Vidare utmanar en nära relation som tangerar bilden av vänskap även uppfattningen att relationen mellan volontärer och stödsökande bör vara något vertikal, det vill säga inte helt jämlik.



Att förhålla sig känslomässigt distanserad kan även beskrivas som att volontären ytagerar i kontakten med den stödsökande. Att djupagera däremot, innebär att ändra sina känslor och uttryck på så vis att denne försöker uppnå liknande känslor som den personen möter (Wettergren 2013: 29). Genom att leva sig in i den andres värld och på ett försiktigt vis bryta ner den känslomässiga barriären genom att djupagera och spegla sig i den andres känslor, kan volontären och den stödsökande komma varandra närmare. I vissa fall, kanske *för* nära, i strid med tjejjouren syfte och känsloregler inom verksamheten kring vilken grad av närhet som betraktas som den rätta. Att bryta mot de ofta outtalade känsloreglerna inom en organisation innebär en avvikelse som oftast inte uppskattas av det resterande teamet.

## 5.6 Återkommande stödsökande och gränssättning

Resultatet visade att en framträdande aspekt av volontärernas kontakt med stödsökande var de personer som regelbundet använde sig av tjejjourens chatt. Ett fenomen bland stödsökande som volontärerna unisont värderade som problematiskt är när dessa återkommande stödsökande ville välja vilken volontär de skulle prata med. I likhet med den tjejjour vi undersökt så vet de stödsökande inom tjejzonen.se vilka volontärer de pratat med tidigare och söker ibland få prata med samma personer, vilket Löfberg och Aspán (2011:53) menar visar på att närhet och integritet är nära sammanlänkade på anonyma stödforum. Tjejer som chattar regelbundet på tjejzonen.se upplever det jobbigt att chatta med olika personer vid olika chatttillfällen eftersom de då måste återupprepa sin historia, och föredrar att få chatta med någon som känner till dem. Andra som chattar mindre regelbundet visar ofta mindre behov av att prata med samma personer vid flera tillfällen (Löfberg och Aspán 2011). Laila menade att det blev påfrestande när återkommande stödsökande vill:

(...) prata med samma person som sist eller så brukar de välja ut personer som de tyckte om att prata med. Och så frågar de efter dem, men det är ju inte så jouren funkar, man får prata med den som finns eftersom vi är anonyma vi med. Så då kan det bli lite påfrestande både för dem och för oss, för de vill prata med samma person men det funkar inte så och då måste man sätta gränser: de kan inte välja och vraka mellan personer.

Jouren, enligt volontärerna, fungerar alltså inte så att de stödsökande får välja vilka de vill chatta med. Linn som uttryckte att de haft problem med stödsökande som ville välja vilken volontär de skulle chatta med (eller som inte trivdes att chatta med) menade:

Vi har inte riktigt tid eller möjlighet, vi är inte tillräckligt många för att kunna skicka runt så fort någon vill byta. Och eftersom tanken är att vi ska vara som enhet, snarare än olika individer, så ska vi ju kunna prata och samtala på ungefär samma sätt så jag tänker det är rätt tröttsamt när de håller på så för det samtalet inte blev som de ville.

Doxan innefattar en föreställning om att stödsökande, det vill säga “unga utsatta tjejer”, bör kunna samtala på lika bra sätt med alla volontärer, som i sin tur kategoriseras som “unga kvinnor” och tvärtom. När en stödsökande inte trivdes med att chatta med en volontär, eller hellre pratade med någon hen pratat med tidigare beskrevs det av volontärerna därför inte som legitima önskningar, utan som krävande. Utifrån uppfattningen av volontärernas inneboende omsorgsförmåga i enlighet föreställningen om systerskapets delade erfarenheter och med det omvårdande subjektet, framställs stödkontakten, volontärerna och de stödsökande tjejerna emellan som naturlig och självklar (Skeggs 2000: 109). Stödrelationen och dess kvalitet blir därmed svår att ifrågasätta. I förlängningen menar vi att en konsekvens av ovan logik innebär att olika erfarenheter inom kategorin “tjejer” inte tas tillvara på och att stödsökandes behov av en mer personlig kontakt motarbetas. Vissa volontärer beskrev några återkommande stödsökande som mycket krävande, då blev arga när de inte fick välja vem de skulle chatta med. Denna ilska kan enligt Wettergren (2013: 39) förstås som ett uttryck för en mer jämlik relation, där den stödsökande inte på samma vis upplever rädsla för konsekvenserna. Den stödsökande kan i dessa fall tänkas uppleva sin plats som mer självklar och sina behov som viktiga. Om medvetenheten om att den förödmjukade parten har rätt att kräva respekt och erkännande i interaktionen med andra, kan det bidra till att denne känner en stor skam över att bli behandlad sämre än så. Det kan i sin tur leda till vrede och resentment. I enlighet med volontärernas utsago om ilska, återkommande stödsökande kan denna vrede i ljuset av ovan teori, lättare förstås. De stödsökande förväntar sig mer än vad volontärerna förmår ge och deras tydligt uttalade behov bryter med volontärernas uppfattning av tjejjourens syfte.

När stödsökande skriver till jouren regelbundet och chattar med samma volontär under en längre tid visade det sig att relationen mellan volontär och stödsökande ofta komplicerades. Jenny hade haft mycket kontakt med en tjej över tjejjourschatten den senaste tiden och berättade att hon tyckte om henne men att den stödsökande ibland var väldigt svårhanterlig då hon “kryper innanför huden på mig ibland”. Jenny upplevde nu att tjejen hade börjat förvänta

sig en kompisrelation utifrån att den stödsökande ställde personliga frågor och ville träffas. Jenny menade då att hon måste avgränsa, eftersom det är en ojäm relation.

Jenny:(...) det blir väldigt svårt för jag måste fortfarande avgränsa och säga ”jag är här för dig” och avgränsa: ”det är inte en jämlik relation”. Samtidigt som hon försöker få det till att bli det.

Iris: hur gör hon det?

Jenny: hon vill att vi ska ses och hon frågar ”Hur mår du?”, och hon har frågat ”är du också trasig?” och frågar vad jag gör, vad jag gjort, ganska mycket såna grejer, hon vill ha reda på saker om mig.

Anna: Vi pratade om gränsen när det blir mer ömsesidigt och jämlikt, så som det inte ska vara, vart tänker du att gränsen går?

Jenny: (...) Eftersom den här återkommande behöver, väldigt tydlig gränssättning, så är det att jag får uttryckligen säga att ”vi är här som stödgivare, vi är vänner i det här sammanhanget men kan inte vara det utanför. Det är en ojäm relation, precis som det är mellan dig och din psykolog”.

Vidare menar Jenny att andra stödsökande inte har samma behov av gränssättning eftersom de redan vet om att relationen är ojäm. I ovan citat tolkar vi att Jenny upplever det som opassande att den stödsökande skriver saker som uttrycker sympati såsom ”Är du också trasig?” och ”Hur mår du?”. Wettergren (2013) hänvisar till den amerikanska sociologen Candace Clark i sin redogörelse för hur uttryck för sympati villkoras beroende på typen av relationen. Sympati kan på ett ömsesidigt vis ges och tas i jämlika relationer vilket ofta förstärker känslan av intimitet. I asymmetriska maktrelationer förväntas lojalitet och tacksamhet av den underordnade då den överordnade ger uttryck för sympati med denne. Om den underordnade däremot ger sympati till den överordnade kan detta uppfattas som kränkande då den underordnade aspirerar på att vara jämlik (2013: 100). Munkesjö (2012: 34) skriver om hur förväntningarna, som volontärerna förväntas uppfylla ibland skapar problematiska följder då stödsökande hoppas på en personlig och privat relation med volontärer. När sådana situationer uppstår framhåller Munkesjö (ibid.) vikten av att volontärer sätter gränser gentemot de stödsökande tjejerna. De stödsökande tjejer som blivit ”gränssatta” utifrån att de förväntat sig en personlig relation med volontärer, uttrycker ofta ledsamhet och sorg över att de ”förlorar en vän” (Munkesjö 2012: 34). Sammanfattningsvis verkar volontärernas och de stödsökandes förväntningar av kontakten skilja sig, där vissa volontärerna vill ha distans och gränser och de stödsökande en vän.

Utifrån Löfberg och Aspáns (2011) analys av samspel på stödchattar kan situationen även formuleras som ett försök av den stödsökande att göra det vanligtvis vertikala samspelet mellan hjälpare och hjälpsökande mer horisontellt. Den vertikala aspekten av tjejjoursvolontärernas position gentemot stödsökande kan utläsas ur ovan citat där Jenny beskriver relation som ojämlik och jämför den med den stödsökandes relation med sin psykolog. Utifrån hur stödgivaren bemöter den unge kan samspelet luta mer åt det vertikala eller det horisontella hållet (ibid.). I citatet ovan menar vi att en förhandling mellan den återkommande stödsökanden och Jenny kring hur horisontellt samspelet framträder. Den avgränsning volontären gör innebär en typ av styrande bemötande, det vill säga ett bemötande som gör samspelet mer vertikalt och därmed återupprättas volontärens maktöverläge.

Då de stödsökande gav uttryck för mer kravfyllda behov såsom att att vilja träffas eller krav på att chatta med specifika volontärer, utmanas volontärernas roll och identitet som omsorgsgivare, då de inte är beredda att tillmötesgå dessa behov. I skapandet av klienten, i detta fall de stödsökande, har experten, det vill säga icke-experten eller volontären, ett visst utrymme att konstruera beskrivningar av de stödsökande (Goffman 2004: 18-19). En sådan beskrivningen kan vara de stödsökandes påstådda behov av gränssättning. Linn skiljde sig i beskrivningen av gränssättningar och fokuserade snarare på sina och volontärernas egna behov av gränser, för att klara av uppdraget. Här finns en tydlig intressekonflikt där volontärerna och de stödsökande vill olika saker. Beskrivningen av den stödsökandes behov är ofta nära förbundet med valet av insats, eller i detta fall, valet att avstå från en begäran om insats. Volontärerna påkallar de stödsökandes behov av gränser och en ojämlik relation och på det följer gränssättningar.

Många återkommande stödsökande beskrevs även ofta prata om samma sak, i likhet med medlemmar i Jourhavande Kompis benämning av återkommande chattanvändare som de upplevde inte kom vidare som "vanechattare". Vissa volontärer i tjejjouren upplevde detta som mindre meningsfullt och hade ofta svårt att förstå vad de stödsökande fick ut av det. Det upplevdes samtidigt tryggare och enklare att bemöta dem eftersom man som volontär känner dem lite och vet "vad som funkar". Laila uppfattade att de som har erfarenhet av psykisk ohälsa ofta kommunicerade på ett visst sätt och hon upplevde att hon numera är van och vet hur ska hantera dem. Tidigare forskning om volontärers upplevelser att bemöta emotionellt

tunga ämnen som exempelvis svår psykisk ohälsa visar att många upplever just dessa situationer som en påfrestande del i arbetet (Munkesjö 2012). Ashforth och Humphrey (1993) beskriver i sin artikel om identitet kopplat till emotionellt arbete hur emotionellt arbete med tiden kan bli lättare genom ett upprepande av känslouttryck i liknande situationer. Linn menade att dessa stödsökande troligtvis hade mycket att bearbeta. Lena upplevde dock svårighet att vara lika intresserad av de som pratar om samma sak "om och om och om igen", och att hon menade att hon måste anstränga sig för att känna intresse trots att hon upplevde att samtalen blev upprepande. En ansträngning att förändra sin känsla så att den ska matcha vad en aktör borde känna innebär emotionellt arbete i form av (eller åtminstone ett försök till) djupagerande. Lena förhåller sig här till en emotionsregel - att vara genuint intresserad av alla stödsökande - inser att hon inte lever upp till den i kontakt med återkommande stödsökande med liknande chattar och anstränger sig för att uppbåda det rätta intresset.

## 5.7 Engagemanget och emotionshantering

Många av de volontärer vi intervjuade uttryckte ett stort engagemang för det ideella arbetet som sådant och kontakten med de stödsökande, men mindre engagemang kopplat till tjejjouren i sig. De flesta uppgav att de brukade sitta ensamma, hemma och chatta. Fördelarna med att sitta tillsammans, vilket några av dem i perioder gjort, var att de lättare kunde stötta och få stöd av varandra under chattkvällen. Nackdelen var att de upplevde sig mindre koncentrerade än när de satt ensamma. Utifrån Goffmanns (2004: 73, 142) teori om roller kan ovan beskrivningar uppfattas genom hur volontären agerar på två olika scener när denne sitter tillsammans med andra och chatta. Volontärer behöver då förhålla sig till två olika roller, en som stödgivare och den andra som ideell "kollega". Genom att behöva agera utifrån dessa olika roller, behöver volontären dela sitt fokus och engagemang, vilket för volontärerna ofta innebar både för-och nackdelar.

Lena: Det finns nog liksom både positiva och negativa grejer med det. Men jag tänker att, en positiv grej för mig är ju att jag kan fokusera på dem jag chatta med, för annars kan det nog lätt bli att man liksom sitter och snackar med de andra och så här ehm, och, men, någonting negativt kan ju va att ibland kör man ju fast. Och då, skulle det kanske va skönt att bara prata med nån om det. Sen har vi ju det här "backchanneln" då, där vi kan prata med varandra vi som chatta. och det kan man ju använda.

Under den så kallade “inslussningen” får de nya volontärerna sitta med mer erfarna volontärer och chatt under två tillfällen. På frågan om hur Lena upplevde inslussningen svarade hon.

Jo, men den tyckte jag var bra. Det var jättebra att man fick sitta med de som har gjort det liksom en längre tid. Ehm... och, på nåt sätt kanske jag hade kunnat känna att det hade kunnat va en längre period, eller fler gånger liksom, det ja det var ju bara två gånger. Och sen skulle man chatta själv. Eller, man kunde ju sitta med andra också, det kunde man ju, men, det var ju kanske inte så att de personerna som skulle slussa in heller liksom va, de kanske också ville sitta själva, jag vet inte.

Genom att volontärerna vanligtvis sitter ensamma när de möter stödsökande över chatt, kan deras engagemang till stor del uppfattas individuellt. Skulle volontären behöva stöd under chattillfället, kan denne ringa till en jourtelefon för handledning och stöd. Volontärerna kan även skriva i backchanneln, vilket av volontärerna ofta användes men där nackdelen var att de andra sällan hade tid att svara. När det inte är akut kan eventuella svårigheter tas upp i efterhand, under handledningstillfällena var sjätte vecka, där volontärerna träffar de andra volontärerna och handleds av två psykologstudenter. Tjejjouren erbjuder även gratis samtalsterapi med en terapeut om volontärer skulle efterfråga professionellt samtalsstöd. Följande verkar det finnas gott om stöd som främst erbjuds till enskilda individer, i efterhand. För att få stöd under chattillfället behöver volontären ta eget initiativ till att försöka samla fler volontärer och sitta tillsammans alternativt ringa till jourtelefonen eller skriva i backchanneln. Följande behöver enskilda volontärer agera och därmed urskilja sig ur mängden, som sitter ensamma och chattar, när denne behöver stöd. Att volontärerna förväntas klara uppdraget på egen hand och i mer sällsynta fall söka tillfälligt stöd, kan betraktas som en emotionsregel som volontärerna måste förhålla sig till i arbetet. Handledningen beskrevs som givande av många. Lena berättade att:

Vi hade sån handledning den här veckan, ja det var det, och jag har bara varit med på en innan det, så det var min andra. Och då så kände jag att, shit, det här var verkligen viktigt att gå på den här, och prata om, för att jag förstod att jag blir ju påverkad av det som jag har hört.

För att leva upp till en emotionsregel kan individer använda sig av olika strategier (Hochschild 2012, Boyd och Bolton 2003). Utifrån Boyd och Boltons (2003) tematisering av

strategier för att hantera emotionsregler tolkar vi förväntningen på att volontärerna ska klara av uppdraget själva i hög grad som en *prescriptive feeling management* (en anpassning till normativa känsloregler inom organisationen eller professionen) (Boyd och Bolton 2003: 297). Ett sätt är att anpassa sin känsla till en emotionsregel är att djupagera genom att aktivt försöka ändra den känsla man har i en situation (Hochschild 2012). Många av volontärerna berättar att de inte brukar påverkas känslomässigt alltför mycket av chattarna, men att det ofta kan vara många tankar som snurrar i huvudet och att det kan ta ett tag att börja tänka på annat. Den tiden som volontärerna lägger vid att ställa om, kan beskrivas som en akt av djupagerande. Två av volontärerna pratar med varandra efter chattkvällarna om det varit tungt och tar därigenom stöd av varandra för att hantera känslor som väcks av chattarna. Hillevi berättar att hon är "ganska duktig på att såhär, så nu är det avslutat". Linn beskriver en "emotionell trötthet" efter att ha pratat med stödsökande om allvarliga saker och gett dem så mycket stöd hon kan under kvällen. Volontärerna har alltså olika sätt att emotionshantera i direkt anslutning till de kvällar de chattar, utifrån det faktum att de oftast är ensamma i de situationerna.

Flera av volontärerna berättar om att många chattar väcker känslor av ilska och sorg kring vad de får höra i chattarna, och att de känslorna förstärker övertygelsen om att deras arbete är viktigt. Linn berättar.

Jag brukar i allmänhet tänka mycket i efteråt, hjärnan är ändå igång och man har mycket hat mot systemet och hat mot äckliga gubbar och män men det gör också att det gör att jag känner mig motiverad att fortsätta och det gör att man känner mer och mer att man behövs.

Här ser vi att volontären ser en möjlighet att hantera de starka negativa känslorna - "hatet" - i framtida engagemang i jouren. Hillevi berättar att hon inte varit riktigt beredd på att få "en helt annan insyn i - fy fan vad vidrigt samhället är" och att det är mycket värre att höra saker personligt berättade än att exempelvis statistik. På frågan vad det väcker i henne att höra de personligt berättade historierna svarar hon.

ja men på nåt sätt så gör det ju att jag är mer säker på att jag gör nånting som är så viktigt. Och att det måste på nåt sätt kanaliseras i det. Jag kan ju inte ta åt mig alla de här historierna, eller, och bli ledsen åt de här personerna liksom, det går ju inte, tänker jag, då

skulle jag ju gå under. Utan man får liksom ta det och sen får man göra om det liksom i nån slags annan kraft. Så får det bli lite jävlar anamma av det liksom.

Enligt Boyd och Bolton (2003) har medlemmar i organisationer närmare att leva upp till organisationens normativa emotionsregler, om organisationens värderingar är förankrade i medlemmarna. Eftersom tjejjourens arbete med att stötta unga tjejer bygger på feministisk värdegrund som volontärerna delar, flyter jourens känsloregler och volontärernas egna ideal samman. Genom att arbeta som och inta rollen som volontär i tjejjouren, får volontärerna möjlighet att spela ett feministisk identitetsideal (Ashforth och Humphrey 1993). Genom att kanalisera ledsenheten och ilskan som chattarna väcker till motivation att fortsätta chatta, hanterar de samtidigt tjejjourens emotionsregel att volontärerna bör klara av arbetet på egen hand.

## 6. Slutsats

Syftet med denna studie var att undersöka volontärers upplevelser av sin roll och sitt uppdrag i en tjejjours vars huvudsakliga syfte är att ge stöd åt barn och unga på en anonym chatt. Deras syn på uppdragets innebörd och omfattning, deras upplevelser av kontakten med stödsökande samt hur de positionerade sig i förhållande till andra stödkontakter med barn och unga som målgrupp omfattades av studiens frågeställningar.

Att möta stödsökande över chatt verkar för flertalet av volontärerna bringa meningsfullhet och andra positiva erfarenheter. Svårigheter uppstod främst då de stödsökande önskade en mer personlig kontakt med enskilda volontärer eller när problematiken var alltför omfattande, för att hanteras över ett anonymt chattforumet. Vi har tolkat det ideella arbetet som en identitetsskapande process hos volontärerna utifrån omvårdande praktiker och engagemang utifrån en feministisk övertygelse. Frågan om hur de upplevde rollen som volontär verkar vara något som många funderat över och som var svårfångad för volontärerna. När vissa stödsökande ville komma nära volontärerna, ville andra (men även samma) öka distansen. Distans kunde upprätthållas genom olika komponenter, bestående av bland annat anonymitet och åldersskillnad. En mer nära kontakt kunde skapas genom att volontärerna anpassade sitt språk efter den stödsökande, delgav sig av personliga erfarenheter och åsikter samt chattade med återkommande stödsökande. De stödsökande kunde närma sig volontärerna genom att



begära att få chatta med en specifik person, ställa personliga frågor eller ge smeknamn till volontärer.

Engagemanget hos volontärerna gentemot de stödsökande visade sig vara stort i jämförelse med engagemanget till jouren som föreningsverksamhet. Att volontärerna inte känner någon större gemenskap eller engagemang med jourverksamheten som sådan, kan eventuellt förklaras av att arbetet som volontär inom tjejjouren kan förstås som ett relativt ensamt och individuellt arbete. Exempelvis förväntas volontärerna vara ensamma och i sitt hem under chattillfällena. Stödet som erbjuds till volontärerna ges främst i efterhand eller då det uppstår akuta situationer där volontären behöver stöd. Förebyggande arbete verkar således vara en bristvara, där volontärerna förväntas klara av sitt uppdrag på egen hand. Genom att vara ensamma under chattillfällena upplevde de flesta av volontärerna att de kunde vara mer koncentrerade men utan direkt stöd, i form av andra volontärer. Volontärernas engagemang för de stödsökande, och de meningsskapande aspekterna av deras erfarenheter av det ideella arbetet, anser vi har potential att stärkas ytterligare om ansträngningar gjordes för att utveckla gemenskapen volontärerna emellan. På så vis kan det tänkas att volontärerna skulle vara mer motiverade till att chatta tillsammans och stötta varandra i arbetet.

Frivilligt och obetalt engagemang som tjejjoursvolontär innebär gediget emotionellt arbete där volontären behöver förhålla sig till en mängd olika problem som de stödsökande bär på, samt till sina egna känslor av exempelvis otillräcklighet, meningslöshet, frustration, ilska, ångest och ledsamhet. De emotionsregler som volontärerna behöver förhålla sig till i arbetet utgår i mångt och mycket från att förväntas klara av att hantera svåra känslor som uppstår inom uppdraget på egen hand, för att upprätthålla energi och engagemang. En möjlig slutsats av resultatet är att volontärerna har behov av mer stöd under chattillfällena. Flera volontärer uppgav att de fann stöd i att chatta tillsammans med varandra, en möjlig lösning skulle därför kunna vara att volontärerna träffas och gemensamt möter stödsökande. Slutligen verkar rollen som volontär till stor del upplevas som otydlig av informanterna, vilket möjligtvis kan förklaras av de oftast sitter ensamma under chattillfällena och därför är ensamma i utformandet av sina roller som tjejjoursvolontärer.

## 7. Avslutande diskussion

Både tidigare forskning och vår studie präglas av volontärers upplevda svårigheter att bemöta barn och unga med allvarlig och omfattande psykisk ohälsa. Här menar vi att det blir krävande för volontärerna att upprätthålla det ideella arbetets kravlöshet, eftersom de behov som tjejjourer förväntas fylla är alltför stora för volontärer att hantera. Många av de stödsökande verkar vara i akut behov av professionell kompetens respektive har behov av närhet som volontärerna generellt inte är beredda att tillmötesgå inom ramen för sitt ideella engagemang. Tjejjourer bör följande inte ses som en ersättande stödfunktion för exempelvis polis, sjukvård eller socialtjänst, utan snarare som ett viktigt komplement. Den kravlöshet som kontakten med en tjejjour karaktäriseras av innebär även en form av ansvarslöshet då volontärerna omöjligen kan ingripa eller erbjuda hjälp. Valet att agera ligger helt och hållet på den unge, vilket i många fall kan sägas vara ett alltför stort ansvar att lägga på ett barn. Så sent som den 5 april 2018 skrev 36 tjej- trans- och ungdomsorganisationer under en debattartikel i Aftonbladet där de efterfrågade stabilt och långsiktigt ekonomiskt stöd från stat och kommuner för att kunna stötta utsatta barn och unga (Hedengran et al, 2018). Att detta behov fortfarande inte tillgodoses är anmärkningsvärt med tanke på att jourerna ger stöd åt barn och unga som faller under kommunernas yttersta ansvar.

I framtida forskning önskar vi se hur arbetet kan skilja sig i dess utformning, i olika tjej- trans- och ungdomsjourer i Sverige. Hur påverkas volontärers uppfattning om den hjälpande rollen inom verksamheter med liknande stöd som vänder sig till andra målgrupper? Vi vill även fortsätta utforska hur volontärer påverkas av att sitta ensamma under chattillfällen, i jämförelse med att sitta tillsammans. Vad påverkar volontärernas engagemang och hur länge de fortsätta att vara aktiva? Hur ser upplevelserna ut i andra frivilligorganisationer som, vid sidan av att ge anonymt stöd på anonyma chattar, även arbetar våldsförebyggande i exempelvis skolor? Vårt resultat visar att volontärer inom den tjejjour vi undersökt har en förhoppning och tro om att de stödsökandes kontakt med jouren gör dem mer benägna att söka hjälp utanför internet. Utifrån detta skulle framtida forskning även kunna undersöka i vilken utsträckning en första kontakt med en tjejjour faktisk leder till reella förändringar i den unges liv.

## Referenser

Alvesson, M. & Skoldberg, K. (2009). *Reflexive methodology: new vistas for qualitative research*. (2. ed.) Los Angeles: SAGE.

Andersson, K. Osvaldsson, K. (2012) *Utvärdering av BRIS - Internetbaserade stödkontakter*. (2012: 07) Research report on childhood and the study of children. Tema barn, Linköpings Universitet.

Ashforth, B. E; Humphrey, R. H (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity*. Academy of Management. The Academy of Management Review; Jan 1993; 18, 1; ABI/INFORM Global pg. 88

Bolton SC & Boyd C (2003) Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart, *Work, Employment and Society*, 17 (2), pp. 289-308.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.

Burke, P. Stets, J. E. (2009 ) *Identity Theory*. Oxford, University press.

David, M. & Sutton, C.D. (2016). *Samhällsvetenskaplig metod*. Johanneshov: MTM.

Goffman, E. (2004). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (4. uppl.) Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Gross, E. F. Juvonen, J. Gable, L. S. (2002). Internet Use and Well-Being in Adolescence. University of California, Los Angeles. *Journal of Social Issues* Vol. 58, No. 1, 2002, pp. 75--90

Hacking, I. (1999). *The social construction of what?*. Cambridge, Mass.: Harvard Univ. Press.

Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, Calif.: University of California Press.

Jackson, A.Y. & Mazzei, L.A. (2012). *Thinking with theory in qualitative research: viewing data across multiple perspectives*. (1. ed.) New York, NY: Routledge.

Jacobsson, K., Thelander, J. & Wästerfors, D. (2010). *Sociologi för socionomer: en stående inbjudan*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning.

Jeppsson-Grassman, E. (1997). *För andra och för mig: det frivilliga arbetets innebörder*. Stockholm: Sköndalsinstitutet.

Jeppsson-Grassman, E. (2001). *Medmänniska och anhörig: en studie av informella hjälpinsatser*. Sköndal: Sköndalsinstitutet.

Johansson, H. Nordefeldt, M. Johansson, S. (2015). *Ideella organisationers roller i välfärdssamhället - röst och service*. Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red.) (2015). *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. (1.utg.) Stockholm: Natur & kultur.

Järvinen, M. (2013). *Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system*. Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) (2013). *Perspektiv på sociala problem*. (2., omarb. utg.) Stockholm: Natur & kultur.

Kalman, H. Johansson, S. (2012) *Vad ligger i begreppet forskningsperson? skydd av försöksperson respektive skydd av informanternas integritet*. I Kalman, H. & Lövgren, V. (red.) (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Löfberg, C. (2008). *Möjligheternas arena?* [Elektronisk resurs] : barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena. Diss. Stockholm : Stockholms universitet, 2008. Stockholm.

Löfberg, C. Aspán, M.(2011) *Digitala erbjudanden: Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online*. Stockholms universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten, Institutionen för pedagogik och didaktik.

Löfberg, C. & Aspán, M. (2013). *Känsliga frågor: om stöd till unga via nätet*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

Kustov, P Rodén, J. (2014) Kan chatt beskrivas som socialt stöd. Socialt stöd till unga på webben - kan en frivilligorganisations chatt för ungdomar beskrivas som socialt stöd? Örebro universitet. Hämtad senast 2018-04-19. Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:790723/FULLTEXT01.pdf>

Larsson, M. Pettersson, C. Eriksson, C. (2016) *Systerskap för att främja tjejers hälsa - En studie av Tjejzonens storasysterverksamhet 2011-2015*. Arbetsrapport inom folkhälsovetenskap, Örebro universitet (2016: 01).

Marshall, C. & Rossman, G.B. (2016). *Designing qualitative research*. (6. ed.) Thousand Oaks, California: SAGE.

Munkesjö, M. (2012) *Tjejzonen, Om forskningsprojektet "Att uttrycka det svåra online"*. i Löfberg, C. (Red.). (2012). *Forskning som utvecklingsarbete. Gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejzonen och UMO.se*. Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.

Nationellt centrum för kvinnofrid, Uppsala Universitet (2017). *Kvinnojourernas verksamheter*. Hämtad senast 2018-04-19  
<https://www.nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/kommunernas-kvinnofridsarbete/kvinnojourernas-verksamhet/>

Skeggs, B. (2000). *Att bli respektabel: konstruktioner av klass och kön*. Göteborg: Daidalos.

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. (1. utg.) Stockholm: Natur & kultur.

Stockholms universitet. Institutionen för pedagogik och didaktik. Att uttrycka det svåra online (projekt) (2012). *Forskning som utvecklingsarbete: gemensamt arbete kring nätstöd till unga på Killfrågor, Tjejjonen och UMO.se : [en skrift från forskningsprojektet 'Att uttrycka det svåra online']*. Stockholm: Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.

Tjejjouren (2015a). *Tjejjoursrörelsens historia*. Hämtad senast 2018-04-25

Tillgänglig: <https://tjejjouren.se/vad-ar-en-tjejjour/tjejjournas-historia>

Tjejjouren (2015b). *Värdegrund för tjejjouren.se*. Hämtad senast 2018-04-19

Tillgänglig: <https://tjejjouren.se/om-tjejjourense/vardegrund-tjejjourense>

Tjejjouren (2015c) *Gå med i en jour*. Hämtad senast 2018-04-25

Tillgänglig: <https://tjejjouren.se/engagera-dig/ga-med-i-en-jour>

Tjejjouren (2015d) *Kontakta jour*. Hämtad senast 2018-04-27

Tillgänglig: <https://tjejjouren.se/kontakta-jour>

Hedengran, L. et al. (2018). *36 tjej- trans och ungdomsorganisationer. Vi måste få finnas till för dem som mår dåligt*. Aftonbladet Debatt 2018-04-05. Hämtad senast: 2018-04-19

Tillgänglig: <https://www.aftonbladet.se/debatt/a/4d0zae/vi-maste-fa-finnas-till-for-dem-som-mar-daligt>

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Unizon (2014). *Om jourerna*. Hämtad senast 2018-04-19

<http://unizon.se/om-unizon/om-jourerna>

Unizon (2015). *Statistik*. Hämtad senast 2018-04-19

<http://unizon.se/om-unizon/statistik>

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning.

Z, Beres. Wilson, G. (1997). *Essential Emotions: The Place of Passion in a Feminist Network*. Nonprofit Management and Leadership, vol. 8, no 2, winter 1997. Jossey-Bass Publishers.

# Bilaga 1: Intervjuguide

## Inledning

Ämnena vi berör utgår från de återkommande värdeorden som används för att definiera tjejjourens arbete. Dessa orden är bland annat “feminism”, “icke-professionell”, “engagemang” och “medmänniska”. Är det någon fråga du inte vill svara på måste du inte!

1. Hur länge har du varit volontär inom tjejjouren?
2. Vad gör du vid sidan av det ideella arbetet? (studerande- förvärvsarbetande?)
3. Hur kom det sig att du sökte dig till tjejjouren? Motiv?
4. Berätta kort vad det är ni gör som volontärer? målgrupp?
5. Förbereder du dig på något sätt, innan en chattkväll? strategier, ritualer
6. Var brukar du sitta när du chattar? Om hemma: hur påverkas du sen?
7. Ensam/tillsammans? Får det konsekvenser?
8. Påverkas arbetet av hur du mår? ge exempel?

## Kontakten med de stödsökande

9. Vilka ämnen tas ofta upp av de stödsökande?
10. Finns det svårare eller enklare ämnen att bemöta?
11. Vilken funktion fyller du/tjejjouren i de stödsökandes liv?
12. Är det skillnad på kontakten/relationen med återkommande stödsökande jämfört med de som bara hör av sig en gång? På vilket sätt? Hur påverkas relationen?
13. Brukar du vara personlig i kontakten med de stödsökande? På vilket sätt?
14. Upplever du någon samhörighet med de stödsökande? kan du relatera, egna erfarenheter osv.
15. När? Vad innebär det att vara personlig för dig? Egna åsikter/erfarenheter?
16. Vart drar du gränsen för ditt arbete som volontär i kontakt med de stödsökande? (Vad går uppdraget ut på - vad går det inte ut på? personligt-privat).

## Anonymiteten

17. Vad innebär anonymiteten för dig, angående din egen och den stödsökandes? (dela upp den egna, den andras? att bli avidentifierad, hur känns det?)



## **Emotioner**

18. Hur brukar du må efter en jourkväll? Dagen efter? Veckan efter? Påverkar det dig känslomässigt på något sätt?
19. Hur hanterar du känslorna som uppstår? strategier, ritualer
- 20.Handledning? Och annat stöd? Hur upplevs det?

## **Rollen som tjejjoursvolontär**

21. Vad skiljer er från andra stödjande kontakter i ungas liv?
22. Vad innebär det att vara "icke-professionalitet?" "ingen experter" och "medmänniska?" Stämmer det in på vad du gör som volontär? Vad innebär det?
23. Definierar du dig som "feminist?"
24. Hur kan arbetet som volontär inom tjejjouren förstås som feministiskt?
25. Upplever du samhörighet/gemenskap med resten av jouren? Hur då?
26. Vilken möjlighet har man att enskilt påverka arbetet som volontär? Arbetar alla lika?
27. Vilka eventuella svårigheter/glädjeämnen upplever du i arbetet som tjejjoursvolontär?
28. När uppstår de? Hur hanteras dem?

## **Engagemanget**

29. Vad är det som väcker ditt engagemang i arbetet som volontär?
30. Har ditt engagemang förändrats under tiden du varit volontär?
31. Vad tror du påverkar ditt engagemang?
32. Hur länge tror du att du kommer fortsätta som volontär?

Är det något vi inte berört, som du skulle vilja ta upp?

Tack för att du ville medverka!

## Bilaga 2: Informationsbrev

Hej!

Vi är två studenter som går på sjätte terminen på socionomprogrammet på Göteborgs Universitet. Den här terminen skriver vi vår C-uppsats men vilken vi vill undersöka tjejjours-  
volontärers upplevelser av sitt uppdrag och sin roll när de bemöter stödsökande i anonyma  
chatt- och mailforum. För att göra detta önskar vi intervjua volontärer från en av Sveriges  
största tjejjourer. I intervjuerna kommer vi ställa frågor om vilken innebörd volontärerna  
lägger i sitt uppdrag i kontakt med de stödsökande samt hur volontärerna upplever det att  
vara icke-professionell och anonym i chatt- och mailkontakter med stödsökande. Utöver det  
vill vi undersöka upplevelsen av att representera en tjejjoursorganisation samt upplevelsen av  
att utföra obetalt arbete med ungdomar i utsatta situationer. Vi har båda tidigare varit aktiva i  
tjejjourer och ser ett stort värde i att lyfta frågor som rör volontärer och tjejjourer i det  
viktiga, ofta svåra och ofta givande arbetet de utför.

Vi utgår från vetenskapsrådets etiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig  
forskning. Enligt dessa principer har forskningsdeltagare rätt till anonymitet och  
konfidentialitet, det vill säga att personen inte går att känna igen genom namn eller dess  
utsago. Vidare har forskningsdeltagare alltid rätt att avbryta sitt deltagande när som helst  
under processen. Vi ämnar anonymisera tjejjouren inom vilken volontärerna vi tänker  
intervjua verkar samt de volontärer som väljer att delta. Personuppgifter kommer hanteras  
varsamt på så vis att ingen utomstående kommer kunna ta del av dem.

Intervjun kommer äga rum vid ett tillfälle, där vi träffar den deltagande på en plats där denne  
är bekväm. Vi beräknar att intervjun kommer ta cirka 45-60 minuter.

Vi hoppas att ni är intresserade av att delta!

Du kan höra av dig till oss via mail för att behålla din anonymitet gentemot jouren och andra  
volontärer. Utgångspunkten är att du som deltar och vi är de enda som känner till ditt  
deltagande. Det är upp till dig att avgöra om du vill berätta om ditt deltagande för  
utomstående.

Med vänliga Hälsningar,

Iris Grabe [irisgrabe@live.se](mailto:irisgrabe@live.se) tel. 0708861883  
Anna Strömberg [anna.s95@live.se](mailto:anna.s95@live.se) tel. 0737620459